



UNIONE DEI COMUNI
DEL MONTIFERRU
E ALTO CAMPIDANO

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

In attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)



UNIONE DEI COMUNI
DEL MONTIFERRU
E ALTO CAMPIDANO



Approvato con Deliberazione di Giunta n. __ del __/2023

ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A -TQRIF alla deliberazione ARERA del 18/01/2022 n. 15

Sommario

Sezione 1. INQUADRAMENTO GENERALE	4
1.1. PREMESSA	4
1.2. LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
1.2.1. Cos'è e a cosa serve	4
1.2.2. Definizioni	5
1.2.3. Principali riferimenti normativi	5
1.2.4. I principi fondamentali	6
1.2.5. Trasparenza e chiarezza	8
1.2.6. Privacy	8
1.3. IL GESTORE DEL SERVIZIO INTEGRATO	9
1.4. I TERRITORI SERVITI	10
1.5. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO	11
1.6. STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI	12
1.7. DECORRENZA DEL SERVIZIO	13
Sezione 2. GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO E SPAZZAMENTO STRADE.....	14
2.1. SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO	14
2.1.1. Raccolta domiciliare o "porta a porta"	14
2.2. MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI	15
2.2.1. Ecocentri	15
2.2.2. Servizi di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata	16
2.2.3. Consegna attrezzature	16
2.2.4. Interventi per sostituzione dei contenitori domiciliari	17
2.3. SERVIZI E ACCESSIBILITA' GARANTITI DAL GESTORE	17
2.4. SPAZZAMENTO STRADE (solo per i comuni interessati dal servizio)	21
2.5. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	21
2.6. PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO	22
2.6.1. Programma delle attività di raccolta e trasporto	23
2.6.2. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	23
2.6.3. Continuità e regolarità del servizio	23
2.7. QUALITÀ DEL SERVIZIO	23
2.8. GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI	24
2.8.1. Reclamo scritto	24
2.8.2. Richiesta di informazione scritta	24
2.8.3. Richiesta d'informazione verbale	24
2.8.4. Contenuti e modalità di risposta	25
2.8.5. I disservizi	25
Sezione 3. TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	26
3.1. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	26
3.2. VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	26
3.3. RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	26
3.4. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	26

Sezione 4.	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	27
4.1.	IL NUMERO VERDE	27
4.2.	PAGINA WEB SUL SITO DEL GESTORE	27

Sezione 1. INQUADRAMENTO GENERALE

1.1. PREMESSA

La presente **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito “Carta della Qualità”) è adottata nel rispetto della nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che pone in capo all'Ente territorialmente competente (Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano) l'obbligo di approvare un'unica *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*.

Il territorio dell'Unione dei Comuni gestisce il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per i comuni di Bauladu, Bonarcado, Cuglieri, Milis, Nurachi, Santu Lussurgiu, Scano di Montiferru, Seneghe, Sennariolo, Tramatza e Zeddiani; si è pertanto provveduto ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti richiesti dal Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)

La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti da ciascun Gestore relativamente ai servizi, alle modalità di erogazione delle prestazioni e agli standard di qualità ed è finalizzato a fornire uno strumento trasparente di informazione sulle modalità di tutela previste.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web del Gestore dei servizi, <https://www.unionemontiferrualtocampidano.it/>.

1.2. LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1.2.1. Cos'è e a cosa serve

La Carta della Qualità è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva.

La presente Carta della Qualità ha validità pluriennale e, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Potrà altresì essere aggiornata in relazione a modifiche di collegamenti web o materiali informativi, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Gestore e dall'utenza.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet dell'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.

Tale documento è suddiviso in **5 SEZIONI** che comprendono:

- **SEZIONE 1 – Parte generale** - in cui vengono esplicitate le informazioni generali sul gestore del servizio, i principali riferimenti normativi, la scelta dello schema di servizio, i

principi fondamentali.

- **SEZIONE 2 - Raccolta e trasporto, spazzamento strade** - valida per le utenze degli 11 Comuni dell'Unione in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.
- **SEZIONE 3 –Tariffe e rapporto con gli utenti** – valida per le utenze del territorio degli 11 Comuni dell'Unione in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.
- **SEZIONE 4 – Punti di contatto con l'utente** – valida per le utenze del territorio degli 11 Comuni dell'Unione in cui vengono fornite informazioni utili relative ai punti di contatto.

1.2.2. Definizioni

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono (*Unione dei comuni del Montiferru e Alto Campidano*);

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (*Singoli Comuni*);

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto (*Unione dei comuni del Montiferru e Alto Campidano*);

Gestore dello spazzamento delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (*Singoli Comuni per i quali è stato attivato il servizio*);

Utenti sono tutti i cittadini, le imprese e gli enti che usufruiscono del servizio pubblico di gestione rifiuti urbani espletato sulle aree pubbliche o su quelle private ad uso pubblico (salvo diversi accordi tra Gestore del servizio di igiene urbana e Comune) ubicate nei comuni dell'Unione.

- Utente è la persona fisica o giuridica soggetto passivo ai fini TARI.
- Utenza è l'immobile o porzione di esso, o l'area soggetta al pagamento della Tassa.

ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

MTR è il Metodo Tariffario Rifiuti;

1.2.3. Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare,

nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.2.4. I principi fondamentali

❖ Tutela dell’ambiente e della salute dei cittadini

Vengono adottate politiche e tecnologie sostenibili che mirino a ridurre le esposizioni ambientali di inquinanti nell’aria, nell’acqua o nel suolo potenzialmente dannose per la salute dei cittadini.

Il servizio viene attuato con un sistema di gestione e monitoraggio periodico della qualità e sicurezza delle attività svolte dal Gestore che assicuri il rispetto e la tutela dei diritti dell’ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire del patrimonio ambientale.

❖ Eguaglianza e imparzialità di trattamento

L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di sesso, razza o religione e mirando ad un comportamento che rispetti i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Nell’erogazione del servizio e nell’interpretazione delle norme generali e specifiche, a parità di condizioni tecniche ed aree omogenee, sono garantiti uguali diritti e uguale trattamento per tutti gli utenti finali senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto della parità di genere.

Al fine di promuovere la tutela ambientale in un quadro di sostenibilità sociale, è garantito l’accesso alla fornitura del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani e assimilato a condizioni agevolate a tutti gli utenti che versino in condizioni di disagio economico-sociale e/o fragilità fisica.

❖ **Continuità**

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Nei casi di interruzione e disservizio, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

❖ **Partecipazione**

Persiste l'impegno ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente attraverso l'accesso a informazioni complete, aggiornate e fruibili sulle attività ed i servizi resi, nonché mediante la possibilità di presentare – personalmente o tramite associazioni dei consumatori - reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni tesa a garantire l'attuazione di interventi e riforme a beneficio diretto e indiretto per le future generazioni.

❖ **Efficienza ed efficacia**

Il servizio viene erogato in modo da garantirne gli obiettivi prefissati, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, anche mediante la ricerca di tecnologie aggiornate e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dell'utenza, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio reso.

Viene pertanto adottato un sistema di pianificazione affinché i servizi erogati raggiungano sempre più alti livelli di efficienza ed efficacia nel rispetto degli standard richiesti da Arera.

❖ **Cortesie**

Nei rapporti con l'utenza, il personale è tenuto a garantire un comportamento basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, utilizzando un linguaggio comprensibile e astenendosi dall'adottare termini specialistici. Laddove questo fosse necessario, il personale si adopera per la comprensione da parte del cittadino delle informazioni fornite ed è tenuto ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a fornire risposte esaurienti e tempestive alle sue richieste.

Viene garantita la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile delle richieste di variazione, di cessazione del servizio, della risposta motivata ai reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.

❖ **Accessibilità**

L'accesso ai servizi erogati è garantito a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

Vengono messi a disposizione dei cittadini una gamma diversificata di canali di contatto (per es. Numero Verde telefonico, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web) al fine di creare e mantenere un rapporto costruttivo con gli utenti e garantendo, per ciascuna di essi, tempi e termini di utilizzo che consentano all'utente il libero accesso alle informazioni, indipendentemente dalle proprie capacità psico-motorie.

Le informazioni, quali ad esempio sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura e di erogazione del servizio, devono essere intuitivamente fruibili dall'utente che con semplicità potrà reperirle, acquisirle e comprenderle al fine di poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

❖ **Semplificazione delle procedure**

L'obiettivo generale è di garantire maggior trasparenza utile anche a semplificare le procedure.

❖ **Rispetto delle normative e onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

1.2.5. *Trasparenza e chiarezza*

Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il Gestore ha creato sul proprio sito internet una sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

1.2.6. *Privacy*

Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

1.3. IL GESTORE DEL SERVIZIO INTEGRATO

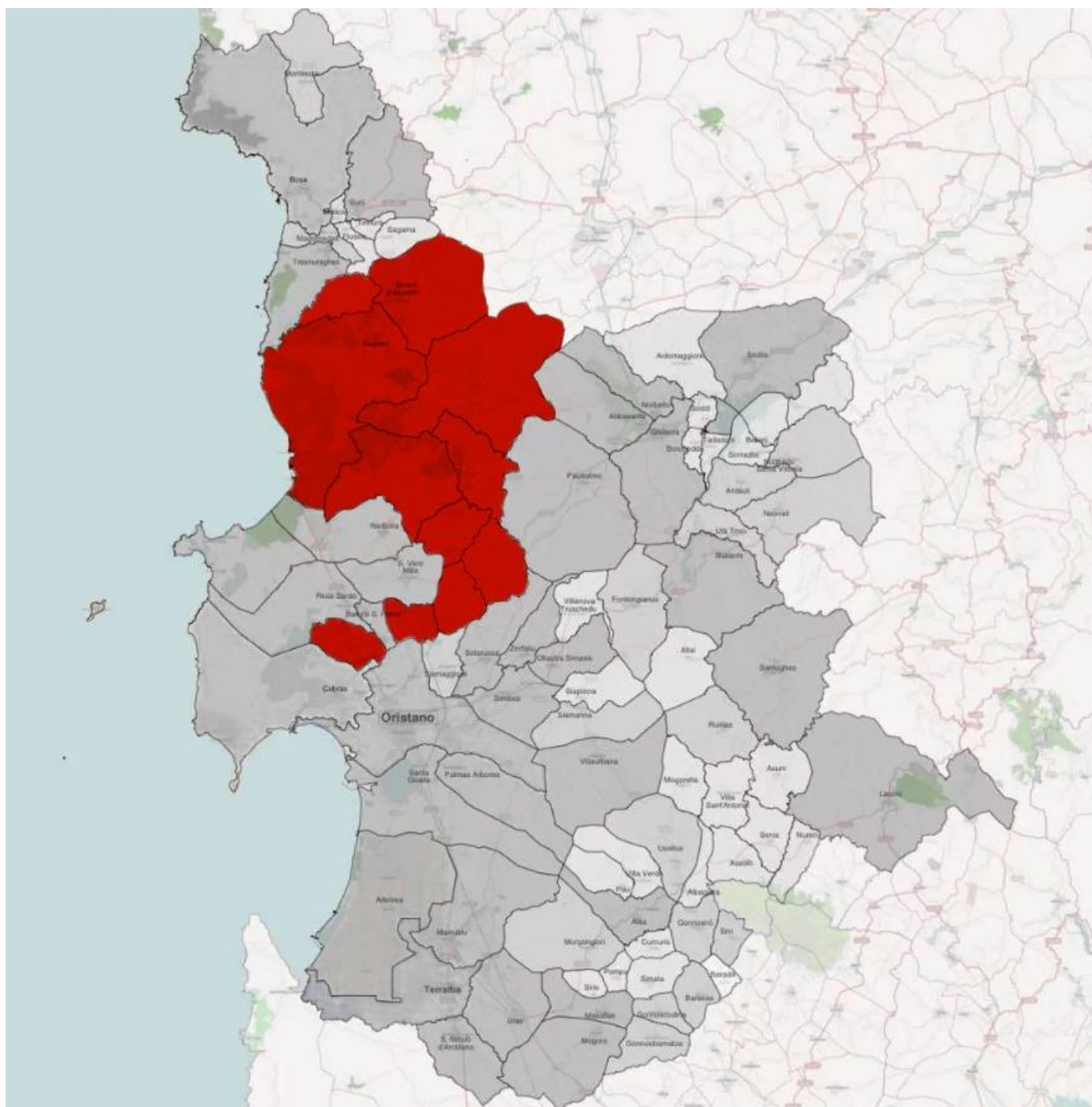
Come riportato in premessa, L'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano esercita le funzioni di governo e coordinamento dell'organizzazione dei servizi per assicurare la gestione integrata dei rifiuti urbani per 11 comuni e, nell'esercizio delle proprie funzioni, assicura l'organizzazione dei servizi inerenti alla:

- prevenzione della produzione dei rifiuti urbani;
- riduzione della produzione dei rifiuti urbani indifferenziati;
- raccolta differenziata di tutte le frazioni merceologiche, incluso l'auto compostaggio, il compostaggio di comunità e il compostaggio locale;
- trasporto e avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate, ad esclusione del rifiuto organico e del rifiuto ingombrante;
- raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati;
- strutture a servizio della raccolta differenziata;
- rimozione dei rifiuti abbandonati.

Il Gestore si impegna a vigilare sul corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalla presente Carta della Qualità ed è a disposizione per ogni iniziativa di tutela degli utenti e in particolare a monitorare la qualità del servizio reso all'utenza, a mantenere aggiornato il proprio sito internet informando sulle decisioni adottate per la regolazione del servizio, a riscontrare le istanze degli utenti. Inoltre, in qualità di Gestione del servizio persegue l'interesse economico degli utenti nella regolazione della tariffa che dovrà essere la minore e più omogenea possibile, compatibilmente con gli obiettivi di infrastrutturazione e gestione da raggiungere.

1.4. I TERRITORI SERVITI

<i>Area geografica</i>	<i>N. COMUNI</i>	<i>Superficie [km²]</i>	<i>Abitanti al 31/12/2017</i>	<i>Densità [ab/km²]</i>
Montiferru Alto Campidano	11	470,59	17.313	36,79



1.5. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO

L'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano, ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con deliberazione di dell'Assemblea dei Sindaci dell'Unione dei Comuni n. 18 del 28/11/2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade in **SCHEMA I**.

In relazione allo schema individuato dall'Unione (Schema I) e agli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, la Carta della Qualità esplicita i servizi obbligatori definiti da ARERA.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

1.6. STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI

Gli standard generali di Qualità definiti da ARERA, in base all'attuale posizionamento nella matrice dello Schema regolatorio del TQRIF con riferimento al livello qualitativo minimo, sono elencati nella tabella seguente. Sono altresì illustrati gli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Tabella A- Livello qualitativo minimo dei servizi (Schema I) e/o come definito dal Contratto in vigore

Voce	Modalità di calcolo	Obiettivo della gestione
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio – art. 8 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore e la data di invio della risposta scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, <u>senza</u> sopralluogo – art. 9 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio presentata al Comune e la data di consegna delle attrezzature all'utente	entro cinque (5) giorni lavorativi
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, <u>con</u> sopralluogo – art. 9 TQRIF		entro dieci (10) giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio – art. 12 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore e la data di invio della risposta scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti – art. 14 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni - art. 15 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	entro trenta (30) giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio strade del reclamo ovvero delle richieste scritte ricevute dall'utente – art. 51 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	entro cinque (5) giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento strade al reclamo ovvero alle	tempo per l'inoltro all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della	entro cinque (5) giorni lavorativi
richieste scritte ricevute dall'utente – art. 52 TQRIF	raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati – art. 16 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	entro sessanta (60) giorni lavorativi

Tempo di rettifica degli importi nondovuti – Art. 28.3 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento diriscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata	entro centoventi (120) giorni lavorativi
Tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti adomicilio – Art. 31 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro	entro quindici (15) giorni lavorativi
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, <u>senza</u> sopralluogo – Art. 33 TQRIF	tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio	entro cinque (5) giorni lavorativi
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, <u>con</u> sopralluogo – Art. 33 TQRIF		entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, <u>senza</u> sopralluogo – Art. 34 TQRIF	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura	entro dieci (10) giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, <u>con</u> sopralluogo – Art. 34 TQRIF		entro quindici (15) giorni lavorativi
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento - Art. 49 TQRIF	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento	entro quattro (4) ore
Tempo relativo alle interruzioni programmate del servizio – Art. [.] TQRIF	tempo intercorrente tra la comunicazione ufficiale di interruzione programmata del servizio e la ripresa dello stesso	entro ventiquattro (24) ore, salvo casi eccezionali e motivati.

1.7. DECORRENZA DEL SERVIZIO

La presente Carta della Qualità del Servizio ha decorrenza dal primo gennaio 2023.

Sezione 2. GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO E SPAZZAMENTO STRADE

2.1. SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO

Il servizio di raccolta è stato affidato mediante procedura di appalto pubblico all'impresa **Formula Ambiente S.p.A.**, società che opera in tutto il territorio nazionale dal 2019 nella gestione e raccolta dei rifiuti solidi urbani e manutenzione del verde pubblico, e che esercita prevalentemente attività di:

- gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- gestione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- gestione dei rapporti con l'Unione dei comuni del Montiferru e Alto Campidano per il recepimento delle strategie di intervento nel comparto del servizio di igiene urbana;
- gestione del centro di raccolta, inclusa la rendicontazione dei flussi di rifiuti da e per il centro di raccolta;
- gestione dei punti di contatto, dei reclami e delle richieste d'informazione relativamente ai servizi svolti;

Al fine di garantire il rispetto normativo e contrattuale e con l'obiettivo di soddisfare gli utenti nei i servizi erogati, si adottano sistemi di gestione basandosi sui requisiti delle normative UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità) e UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente) con la modalità della **RACCOLTA PORTA A PORTA (domiciliare internalizzata)**. Il servizio viene svolto con una dotazione di contenitori adeguata al numero degli utenti residenti in ciascun comune. I contenitori, assegnati in comodato d'uso gratuito, devono essere collocati all'esterno di aree private di pertinenza dell'utente o del condominio ed esposti a bordo strada per lo svuotamento. I contenitori, dopo lo svuotamento e comunque entro la giornata, devono essere ritirati e riposizionati nelle aree private da parte degli stessi utenti.

In caso di festività infrasettimanali le raccolte vengono effettuate secondo quanto indicato sugli specifici calendari della raccolta, messi a disposizione degli utenti sui canali di comunicazione aziendali. In caso di sciopero lo svuotamento dei contenitori è garantito nell'arco delle 48 ore successive.

2.1.1. Raccolta domiciliare o “porta a porta”

Il servizio domiciliare o “porta a porta” rappresenta il sistema più efficace per mantenere alta l'attenzione sul tema della corretta raccolta differenziata. Le frazioni principali per le quali si effettua il ritiro sono:

- organico (avanzi di cibo e di cucina),
- carta e cartone,
- plastica e lattine (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, tetrapak, polistirolo, ecc.),
- vetro,
- indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).
- Ingombranti (a domicilio su richiesta).

I servizi di raccolta domiciliare possono essere svolti in vari modi: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni (bidoncini chiamati “mastelli”, o contenitori più grandi chiamati “carrellati”) esposti in area pubblica in prossimità degli utenti, purché accessibile per il Gestore del servizio di igiene urbana e secondo il calendario di Raccolta Differenziata.

Le attrezzature consegnate all'utente per partecipare alla raccolta domiciliare comprendono almeno:

- per le utenze domestiche: mastello per indifferenziato, mastello per organico, mastello per vetro;
- per le utenze non domestiche: bidoni personalizzati per indifferenziato, organico, carta, plastica e lattine e vetro secondo necessità;
- il calendario della raccolta (ecocalendario).

La manutenzione e la sostituzione dei contenitori, se dovuta a rotture per deperimento, per usura o per cause non imputabili all'utente (compreso il furto), per dolo o colpa grave, sono a carico del Gestore.

2.2. MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il Gestore del servizio di igiene urbana si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto alle disposizioni di riferimento è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, ecc.).

Si riepilogano di seguito le principali frazioni e le principali modalità di conferimento, sulle quali viene concentrata la maggiore attività legata alla raccolta differenziata da parte dell'Unione dei Comuni.

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori e dei sacchi per ciascuna frazione, la codifica dei colori deve tendere progressivamente alla seguente classificazione (UE):

- Indifferenziato: grigio
- Carta e cartone: blu
- Organico: marrone
- Plastica e imballaggi metallici, cosiddetto "multimateriale leggero": giallo
- Vetro: verde

2.2.1. Ecocentri

Sul territorio sono presenti **10** Ecocentri a disposizione dei cittadini, in cui è possibile conferire i materiali recuperabili, i rifiuti urbani pericolosi nonché gli ingombranti e gli sfalci e le potature.

L'indirizzo, gli orari di apertura e la tipologia dei materiali conferibili sono reperibili visitando il sito web del gestore <https://www.unionemontiferruالتocampidano.it/it/trasparenza-rifiuti/> o contattando il numero verde del gestore (**vedi sezione 4 del presente documento - Punti di Contatto con l'utente**).

I materiali conferibili nei Centri di raccolta **generalmente sono i seguenti**:

- Carta e cartone
- Imballaggi in Plastica
- Imballaggi in Vetro
- Imballaggi in Metallo
- Verde e potature
- Ingombranti
- Indumenti
- Rifiuti da Apparecchiature Elettroniche (RAEE)
- Oli da cucina

- Oli minerali e lubrificanti
- Rifiuti urbani pericolosi
- Inerti
- Tessili
- Farmaci
- Batterie
- Toner

2.2.2. *Servizi di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata*

La richiesta di ritiro degli ingombranti su chiamata da parte dell'utente avviene mediante form compilabile online sul sito del Gestore del servizio, e contiene i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome;
- l'indirizzo di residenza;
- l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica e telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

I gestori garantiscono a tutte le utenze il servizio di ritiro di **materiale ingombrante**, ovvero tutti i materiali e gli oggetti che, per dimensione o per altri motivi, non possono essere depositati nei contenitori per la raccolta dei rifiuti.

Il servizio prevede il ritiro a domicilio, prenotando la richiesta online, per un numero minimo di almeno un (1) ritiro quindicinale per utenza a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti avviene esclusivamente a bordo strada e su suolo pubblico (non all'interno dell'abitazione, cortili etc..).

Il tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti, pari a quindici (15) giorni lavorativi (giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì), è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Tale tempistica non considera le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

2.2.3. *Consegna attrezzature*

La **consegna delle attrezzature** è unicamente quella che si riferisce alla prima consegna a seguito di nuove attivazioni di utenze domestiche e non domestiche.

La richiesta di consegna attrezzature per nuove attivazioni viene presentata al gestore con le modalità di seguito descritte, unicamente dalle Amministrazioni Comunali afferenti al gestore stesso.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di attivazione del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancata ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

In caso di necessità di aumento della volumetria o rimozione per cessato utilizzo od attività bisogna inoltrare la richiesta al Comune che poi autorizzerà il gestore a procedere.

2.2.4. Interventi per sostituzione dei contenitori domiciliari

Il servizio non prevede interventi di riparazione dei contenitori danneggiati. In caso di rottura del contenitore, senza variazione di volumetria, l'utente può farne segnalazione al numero verde che provvederà alla sostituzione del contenitore nell'apposita programmazione; alternatively l'**intervento di sostituzione** può essere richiesto dall'utente, anche tramite il sito internet del gestore.

2.3. SERVIZI E ACCESSIBILITA' GARANTITI DAL GESTORE

Di seguito si riportano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità del servizio di gestione dei Rifiuti, considerando gli indicatori obbligatori ai sensi dell'Allegato A della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/ secondo quanto previsto dallo Schema I di riferimento, riportati nel paragrafo 1.6 del presente documento:

TITOLO II

Art.9 : Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	
9.1	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo
9.2	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo

TITOLO IV

Art. 19: Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	
19.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online , accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/aree-operative-2/ , attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.
19.2	L'Ente territorialmente competente - in aggiunta o in alternativa allo sportello online – può prevedere l'apertura di uno o più sportelli fisici.
19.3	Lo sportello online consente di inserire le richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (QUALORA ATTIVATO).
Art. 20: Obblighi di servizio telefonico	
20.1	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile , per richiedere assistenza 800 301 606
20.2	Al numero verde possono essere inoltrare segnalazioni per disservizi e richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e richiedere informazioni .

Articolo 22: Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

22.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti contenuti informativi, accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/aree-operative-2/ a) frequenza, giorni e orari delle raccolte; b) i rifiuti conferibili e calendario; c) descrizione delle corrette modalità di conferimento; d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.
------	---

TITOLO VI

Articolo 29: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

29.2	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto garantisce un numero minimo di un (1) ritiro quindicinale per utenza a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.
------	---

Articolo 30: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

30.1	La richiesta di ritiro può essere effettuata mediante compilazione del form online sul sito: https://www.unionemontiferrualtocampidano.it/it/trasparenza-rifiuti/servizio-raccolta-e-trasporto/ritiro-ingombranti-compila-la-richiesta La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori: a) i dati identificativi dell'utente: - il nome ed il cognome e il codice fiscale; - l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio; b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.
------	--

TITOLO VII

Articolo 32: Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

32.1	La segnalazione per disservizi può essere effettuata: telefonticamente: 800 301 606 Il gestore registrerà le seguenti informazioni: a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione; b) il codice con cui individua la prestazione; c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni; d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni; e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica; f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione; g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti
------	---

32.2

La richiesta della riparazione delle attrezzature (**QUALORA ATTIVATO**) può essere effettuata:

telefonicamente: 800 301 606

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.

TITOLO VIII

Articolo 35: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

35.1

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i una mappatura delle diverse aree di **raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato, accessibili tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>

35.2

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>
Il servizio viene svolto ovunque nella fascia oraria 5:00 – 13:30.

TITOLO IX

Articolo 42: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

42.1

Non è previsto alcun servizio di lavaggio strade. Lo spazzamento sarà limitato ai comuni che ne faranno richiesta.

TITOLO X

Articolo 48: Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (**QUALORA ATTIVATO**)

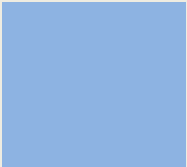
48.1

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile come da calendario di raccolta del Gestore, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il numero di pronto intervento è : **800 301 606**

Il cittadino può segnalare:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

- 
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
 - c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

2.4. SPAZZAMENTO STRADE (solo per i comuni interessati dal servizio)

I servizi di nettezza sono definiti nel contratto di Servizio di ciascun Comune e possono includere:

- **Spazzamento manuale:** prevede la pulizia effettuata manualmente da operatori autorizzati di vie, strade, piazze, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini; la modalità e le frequenze degli interventi variano da Comune a Comune secondo quanto previsto nel Contratto di servizio del gestore.
- **Spazzamento meccanizzato:** prevede la pulizia di strade, piazze ed aree mercatali attraverso l'utilizzo di un mezzo meccanico tipo spazzatrice.
- **Svuotamento cestini raccolta rifiuti:** vengono collocati dai Comuni sul loro territorio nelle zone con maggiore afflusso di pubblico; i gestori, all'interno del servizio di spazzamento manuale, si occupano del loro svuotamento, se richiesto dal Comune.
- **Raccolta foglie:** è un servizio che viene effettuato periodicamente, a seconda della stagionalità, sia col servizio di spazzamento manuale con l'impiego di soffiatore, sia con la spazzatrice.
- **Raccolta siringhe abbandonate:** il servizio viene effettuato all'interno del servizio di spazzamento manuale, se previsto.
- **Rimozione carcasse animali morti:** è un servizio che viene effettuato su richiesta, se previsto.
- **Rimozione discariche abusive:** il servizio viene svolto previa richiesta e segnalazione da parte dei Comuni e prevede la rimozione di rifiuti abbandonati in strade ed aree ad uso pubblico nonché in aree periferiche.
- **Rimozione di rifiuti abbandonati a fianco dei contenitori:** raccolta manuale dei materiali abbandonati impropriamente a fianco dei contenitori stradali o di prossimità per permetterne lo svuotamento e mantenere la pulizia delle aree.
- **Pulizia aree pubbliche destinate alla vendita:** il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento dei mercati. Il gestore provvede alla raccolta dei rifiuti ed allo spazzamento manuale e meccanizzato dell'area. Le operazioni devono essere effettuate entro l'orario stabilito dalle ordinanze comunali
- **Pulizia a seguito di fiere e manifestazioni:** il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento di fiere o manifestazioni organizzate dal Comune. Include la raccolta ed il trasporto dei rifiuti prodotti nell'ambito dell'evento.

2.5. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

I servizi svolti dai gestori sono fortemente condizionati dalle modalità di fruizione da parte degli utenti, per questo le Aziende si impegnano a diffondere le informazioni necessarie per il corretto uso dei servizi utilizzando appropriati strumenti di comunicazione, in particolare:

- **Campagne Informative:** realizzate in occasione dell'avvio di nuovi servizi o per creare attenzione su particolari problemi (es. abbandono di rifiuti) e per mantenere vivo l'interesse dei cittadini

sull'importanza di una corretta gestione dei rifiuti domestici.

- **Materiale Informativo:** viene distribuito periodicamente materiale informativo alle utenze; è formato da pieghevoli riportanti le indicazioni su cosa introdurre nei vari contenitori, sui servizi erogati, sugli ecocentri e sulle procedure che interessano i cittadini. Tutti i materiali sono disponibili da scaricare sul sito web dei gestori.
- **Mass-media:** le relazioni costanti con gli organi di informazione locale sono fondamentali per dare ampia diffusione e permettono una regolare informazione ai cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi e su eventuali disservizi/interruzioni dovuti a scioperi o altri eventi non programmabili.
- **Visite agli impianti:** possono essere proposti ai Comuni consorziati ed alle scuole (di ogni ordine e grado, UNI3...) visite agli impianti gestiti dall'azienda e presso impianti di terzi.
- **Educazione nelle scuole:** i rapporti con le scuole sono curati con particolare attenzione dai gestori attraverso proposte di progetti di educazione ambientale differenziati per i diversi livelli scolastici e coinvolgimenti diretti come concorsi creativi.
- **Punti informativi:** i gestori sono presenti sul territorio anche attraverso punti informativi realizzati nell'ambito dei mercati rionali o di manifestazioni di piazza. Nello stand i cittadini possono trovare le informazioni necessarie per la corretta differenziazione dei rifiuti. Periodicamente nei punti informativi vengono somministrati questionari di valutazione del gradimento dei servizi e distribuzione di materiale informativo predisposto.
- **Associazionismo:** i gestori si impegnano a coinvolgere e a curare i rapporti e le collaborazioni con le associazioni e i comitati del territorio.

2.6. PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE DEL CITTADINO

La partecipazione attiva del cliente/utente viene garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e i reclami, nonché da periodiche indagini per rilevare il giudizio degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul funzionamento dei canali di ascolto.

Grazie alle indicazioni dei cittadini i gestori sono in grado di individuarne le aspettative, raccogliergli i suggerimenti e tradurne i risultati in specifici progetti di miglioramento.

Periodicamente si effettuano delle indagini per rilevare i giudizi degli utenti sui servizi erogati (qualità) e sulla validità delle informazioni ricevute.

In tale modo, ascoltando quelle che sono le indicazioni che emergono dai cittadini, l'azienda può mettere in atto appositi progetti per migliorare le sue performance avvicinandole il più possibile alle aspettative dei suoi utenti.

Per rispettare gli impegni presi con la Carta della qualità dei servizi e ottenere buoni risultati, i gestori hanno bisogno anche della collaborazione dei cittadini, collaborazione che si concretizza in alcuni precisi comportamenti:

- separare correttamente i rifiuti e conferirli nei giusti contenitori della raccolta differenziata;
- mantenere in buono stato i contenitori affidati a ciascuna unità immobiliare;
- osservare le disposizioni contenute nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani;
- preservare la pulizia di strade, giardini e di altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico;

- non abbandonare i rifiuti ingombranti;
- raccogliere sempre gli escrementi dei propri animali;
- non parcheggiare davanti ai cassonetti o nelle zone dove è prevista la pulizia delle strade;
- segnalare disfunzioni al Numero Verde

2.6.1. *Programma delle attività di raccolta e trasporto*

Sul sito internet del Gestore è possibile visionare il programma delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani sul territorio.

2.6.2. *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade*

Sul sito internet del Gestore è possibile visionare il programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

2.6.3. *Continuità e regolarità del servizio*

Il Gestore predispone il programma di svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento reperibile sul proprio sito internet, con l'indicazione del giorno e della fascia oraria previsti per lo svolgimento delle attività, permettendo, quindi, l'individuazione dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati.

Il Gestore si impegna a svolgere i servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, avvalendosi di una struttura organizzativa che monitora il regolare svolgimento dei servizi.

Nel caso di disservizi, causati da imprevisti e/o eventi non programmabili, l'azienda si impegna a adottare le misure e quanto necessario per ridurre al minimo i disservizi.

Nel caso di astensione dal lavoro per sciopero, verranno garantiti i servizi minimi previsti per legge e le utenze saranno informate attraverso i siti internet dei gestori e sui mass media.

2.7. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di promuovere la tutela degli interessi di utenti, il controllo circa la corretta erogazione e Qualità del Servizio avviene attraverso l'utilizzo di vari strumenti:

- audit annuale da parte di un ente esterno accreditato che verifica la conformità ai fini del mantenimento delle certificazioni
- Controlli interni con rilevazioni periodiche delle prestazioni rese
- Indagini customer satisfaction con cadenza biennale
- Analisi dei reclami degli utenti attraverso la gestione e classificazione dei reclami dagli utenti
- Analisi andamento produzione dei rifiuti: le schede contenenti i dati sulle quantità di rifiuto prodotte per ogni anno sono riportate sul sito internet dei gestori.

Tale controllo può altresì avvenire per tramite dei medesimi utenti anche attraverso la condivisione trasparente degli strumenti indicati sui siti internet dei Gestori.

2.8. GESTIONE DI RECLAMI E DISSERVIZI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI

2.8.1. *Reclamo scritto*

Il reclamo scritto potrà essere inoltrato per le seguenti tipologie:

- Ripetute mancate raccolte rifiuti porta a porta nonostante diverse segnalazioni al Numero Verde
- Ripetuti mancati ritiri dei rifiuti nella data prevista per i servizi su chiamata
- Igiene urbana e del suolo carente (pulizia/lavaggio/svuotamento cestini)
- Ritardi nella consegna/sostituzione/riparazione contenitori
- Scortesia del personale addetto ai servizi di nettezza, raccolta, ecocentro o Numero Verde
- Impossibilità a contattare il Numero Verde
- Altro

Il reclamo scritto può essere presentato anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Il reclamo può essere presentato anche tramite le Associazioni dei consumatori elencate all'art. 3.8.6 seguente.

2.8.2. *Richiesta di informazione scritta*

La richiesta d'informazione scritta, a campo libero o secondo l'apposita modulistica, potrà essere presentata per le seguenti tipologie:

- Raccolta e trasporto rifiuti
- Spazzamento e lavaggio strade
- Centri di raccolta
- Raccolta differenziata
- Altro

La richiesta di informazioni scritta può essere presentata anche da segnalante diverso dall'utente oggetto della relativa richiesta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso della risposta motivata scritta.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

2.8.3. *Richiesta d'informazione verbale*

La presentazione di una richiesta di informazioni verbale, attraverso il contatto telefonico al Numero

Verde del gestore, non genera alcuna pretesa ed obbligo di risposta scritta.

2.8.4. *Contenuti e modalità di risposta*

I contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni sono i seguenti:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta il gestore fornirà, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

2.8.5. *I disservizi*

Per disservizio si intende 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.

L'intervento per disservizio può essere richiesto dall'utente per:

- Omissione del servizio di raccolta in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico) riferito alla seguente tipologia di rifiuto: carta-cartone, organico, plastica e metallo, indifferenziato, vetro, verde e sfalci, mancato ritiro ingombranti, pile, farmaci.
- Carente igiene urbana e del suolo per mancata pulizia e/o mancata vuotatura cestini effettuata in specifica data, presso specifico indirizzo (Comune, indirizzo, civico).

Il disservizio verrà tracciato come tale se la segnalazione giungerà entro due giorni lavorativi successivi al passaggio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo massimo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi diventa di dieci (10) giorni lavorativi in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per giorno lavorativo si intende il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Sezione 3. TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

La gestione tariffaria del servizio di raccolta dei rifiuti e i rapporti con le utenze (nuove attivazioni, cessazione dei servizi, etc.) è in capo a ogni singolo comune appartenente all'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano.

La redazione della Sezione 3 del presente documento sarà dunque svolta da ogni Comune. Quest'ultima dovrà essere compilata tenendo conto dei contenuti minimi richiesti dallo SCHEMA 1 di livello qualitativo, ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con deliberazione di dell'Assemblea dei Sindaci dell'Unione dei Comuni n. 18 del 28/11/2022 I

3.1. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

(Redazione in capo a ogni singolo comune appartenente all'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano)

3.2. VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

(Redazione in capo a ogni singolo comune appartenente all'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano)

3.3. RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

(Redazione in capo a ogni singolo comune appartenente all'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano)

3.4. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

(Redazione in capo a ogni singolo comune appartenente all'Unione dei Comuni del Montiferru e Alto Campidano)

Sezione 4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Sul sito internet del Gestore, nella sezione trasparenza rifiuti Arera, saranno reperibili le informazioni relative ai punti di contatto con gli utenti, gli indirizzi e gli orari di apertura degli sportelli fisici.

4.1. IL NUMERO VERDE

Il numero Verde consente all'utente di chiedere informazioni, segnalare disservizi, chiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (purché senza variazione di volumetria).

Il servizio telefonico consente all'utente di chiedere informazioni e istruzioni in riferimento a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

4.1.1 I numeri verdi da contattare

<i>Gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade</i>	Riferimento
FORMULA AMBIENTE SPA	800 301 606 Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

4.2. PAGINA WEB SUL SITO DEL GESTORE

Il sito internet <https://www.unionemontiferrualtocampidano.it/> è a disposizione degli utenti. La sezione "Trasparenza Rifiuti" riporta tutti i contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza.

Nella stessa sezione sono inoltre contenuti i moduli compilabili per il ritiro dei rifiuti ingombranti, e le informazioni relative Servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (TARI/TARIP).