



# **COMUNE DI OTTANA**

**Provincia di Nuoro**

## **CARTA DELLA QUALITÀ**

**SERVIZIO INTEGRATO RIFIUTI URBANI**

**GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI**

**INDICE:**

	<b>Premessa</b>	<b>3</b>
	<b>Definizioni - glossario</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Gestione della raccolta e del trasporto dei rifiuti</b>	<b>15</b>

## PREMESSA

L'art. 1.1 dell'MTR-2, allegato "A" alla Deliberazione ARERA n. 363/2021, definisce l'ETC come "L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente".

Con la Delibera di Giunta della Regione Sardegna n. 69 del 23 dicembre 2016 si approvava l'aggiornamento del Piano Regionale di Gestione Rifiuti (PRGR), con il quale la Giunta Regionale fissava le nuove linee programmatiche di intervento che prevedono, in particolare, un unico Ambito Territoriale Ottimale (ATO) corrispondente con l'intero territorio regionale, governato da un Ente di Governo unico da istituirsi con apposita legge e a cui i Comuni partecipano obbligatoriamente. Tuttavia, alla data odierna, la Regione Autonoma della Sardegna non ha dato seguito alla Delibera istitutiva dell'Ente di Governo dell'ATO come programmato nel Piano suddetto, pertanto, il Comune di Ottana è il soggetto che a tutt'oggi svolge anche le funzioni di Ente Territorialmente Competente fintanto non sopraggiunga la costituzione e l'effettiva operatività dell'Ente di Governo come sopra delineato.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore.

Gli obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, sono adottati dalla Carta della Qualità unica (gestione tari + gestione servizio) ai sensi dell'art. 5 del Testo unico sulla qualità del servizio rifiuti (TQRIF) approvato con deliberazione dell'ARERA n. 15/2022/R/rif.

La Carta della Qualità unica contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che i Gestori, si impegnano a garantire. La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

- la Prima Sezione è relativa ai servizi di gestione della tariffa (TARI) svolti dal Comune;
- la Seconda Sezione è relativa ai servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio strade svolti dal Gestore Ambiente Italia.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.

La Carta è redatta nel rispetto delle seguenti norme:

- D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- Legge 2013/2012;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- Decreto Legislativo n. 152/2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF);

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nel Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune).

## DEFINIZIONI - GLOSSARIO

**ARERA** – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

**Associazioni per la tutela di utenti e consumatori** - sono le associazioni per la tutela dei consumatori.

**Attivazione** – è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

**Carta della qualità** - è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

**Centro di raccolta (o “Centro comunale di raccolta” o “Stazione ecologica”)** – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**Cessazione del servizio** – coincide con il venir meno dei presupposti per il pagamento della TARI e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

### Data di invio

- per le comunicazioni e le richieste inviate per mezzo del servizio postale, la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

### Data di ricevimento

- per le richieste e le comunicazioni inviate per mezzo del servizio postale, la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**Disservizio** – è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

**Documento di riscossione** – è l'avviso o invito di pagamento trasmesso all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**Ente Territorialmente Competente** – L’Ente di Governo d’ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, il Comune.

**Gestione** – è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;

**Gestore** – è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia;

**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, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore della raccolta e trasporto** - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Giorni lavorativi** – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

**Interruzione del servizio** – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Morosità** - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (avviso di pagamento).

**Raccolta differenziata** - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta (o “domiciliare”)** - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Reclamo scritto** – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

**Richiesta di attivazione del servizio** – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell’utenza.

**Richiesta di variazione e di cessazione del servizio** – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell’utenza.

**Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

**Rifiuti urbani** – sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

**Segnalazione per disservizi** – è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

**Servizio telefonico** – è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

**Sollecito** - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (avviso di pagamento).

**Sportello fisico** – è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

**Sportello on line** – è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

**Standard di servizio** - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

**Tributo/Tassa (TARI)** - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

**Tariffa corrispettiva** – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

**Tariffa puntuale** – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".

**TITR** – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

**TQRIF** – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

**Utente** – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

**Utenza** – è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

**Variazione del servizio** – è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## 1. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti del Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Ente Territorialmente Competente e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

### 1.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

Modalità di prelievo vigente nel Comune di Ottana:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE NEL COMUNE	Modello applicato
<b>TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)</b> Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché' al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	X
<b>TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)</b> Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
<b>TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013)</b> Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
<b>TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013)</b> Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	

### 1.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Modalità di riscossione vigente nel Comune di Ottana:

MODALITÀ RISCOSSIONE TARI	
Direttamente in capo al Comune	X
Gestore Unico	
Altro soggetto individuato dal Comune	

### 1.3 ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI

Nella seguente tabella viene dettagliata la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA	
Settore - Area	Servizi Finanziari / Tributi
Responsabile del tributo	Dott.ssa Pirisi Marilena
Numero operatori	1
Indirizzo sede	Via Libertà 66, Ottana (NU)

### 1.4 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Nella seguente tabella vengono indicati i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

ACCESSO PREVISTO	MODALITA'
Sportello on line	
Numero Verde	
Altro recapito telefonico	078475623 / 3496609094
Fax	
Posta ordinaria	si
E-mail	alfredo.mameli@comune.ottana.nu.it
PEC	protocollo@comune.ottana.nu.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	<a href="https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/">https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/</a>
Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR ARERA	

Nella seguente tabella vengono indicati i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

ACCESSO PREVISTO	MODALITA'
Sede	Via Libertà n. 66 - Ottana
Giorni di apertura	Martedì - Venerdì
Orari di apertura	09:00 - 13:00 / 15:00 - 18:00
Accesso previo appuntamento	Si
Ulteriori informazioni	

Nella seguente tabella vengono specificati i riferimenti alle fonti accessibili via web:

<b>RISORSA</b>	<b>LINK</b>
Modulistica	<a href="https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/">https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/</a>
Atti approvazione della Tariffa	<a href="https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/">https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/</a>
Regolamento TARI	<a href="https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/">https://www.comune.ottana.nu.it/tributi/</a>
Modalità di pagamento ammesse	F24 - PagoPA
Scadenze per il pagamento	30/09 - 31/10 – 30/11 – 31/12

### 1.5 SERVIZI OFFERTI

In questa tabella vengono indicati i servizi offerti con la relativa modalità di contatto:

<b>Servizio offerto</b>	<b>Modalità di contatto</b>					
	<b>Telefono</b>	<b>Sito web</b>	<b>Mail</b>	<b>Posta</b>	<b>Sportello fisico</b>	<b>Sportello on line</b>
Informazioni e segnalazioni	SI	SI	SI	SI	SI	
Reclami e richieste di rettifica degli importi	SI	SI	SI	SI	SI	
Attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani			SI	SI	SI	
Variazione o cessazione del servizio			SI	SI	SI	
Invio modulistica			SI	SI	SI	
Controllo riscossione	SI	SI			SI	
Accesso agli atti dell'Ente			SI	SI	SI	

## 1.6 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato, ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono, rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF

		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	<b>SCHEMA I</b> LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	<b>SCHEMA III</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<b>SCHEMA II</b> LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	<b>SCHEMA IV</b> LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente, che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Ottana è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione Consiglio Comunale n° 4 del 26.04.2023 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I – livello qualitativo minimo** del TQRIF.

Nelle seguenti tabelle si evidenziano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

INDICATORI		
Tipologia Servizio	Indicatore qualità	Standard qualità
Attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente c) il codice utenza; d) la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TARI.
Variazione del servizio - Cessazione del servizio	Accessibilità	Posta ordinaria, e-mail, sportello fisico e sportello online. Il modulo è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, è disponibile presso lo sportello fisico ed è possibile compilarlo online.
	Contenuti minimi modulistica	a) il recapito postale o di posta elettronica al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza; e) l'oggetto della variazione (es: superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data di variazione o cessazione del servizio.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) la data dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.
Informazioni e reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente e compilabile online.
	Contenuti minimi della modulistica	a) il recapito postale e di posta elettronica al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il nome, il cognome e il codice fiscale;</li> <li>• il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;</li> <li>• il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>• l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>• le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.</li> </ul>
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni; b) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della richiesta presentata; c) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive; d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

INDICATORI		
Punti di accesso	Indicatore qualità	Standard qualità
Sportello fisico	Disponibilità e funzionalità	Consente l'inoltro di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

INDICATORI		
Versamenti	Indicatore qualità	Standard qualità
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	È sempre disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita.
	Periodicità di riscossione	Frequenza minima: una volta all'anno con almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione). Frequenza massima: bimestrale
	Rateizzazione dei pagamenti	
Rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente e compilabile online.
	Contenuti minimi della modulistica	a) il recapito postale e di posta elettronica al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il nome, il cognome e il codice fiscale;</li> <li>• il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;</li> <li>• il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>• l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;</li> <li>• le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.</li> </ul>
	Tempo di risposta	60 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di rettifica degli importi addebitati; b) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della richiesta presentata; c) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive; d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

## 1.7 RAPPORTO TRA PERSONALE E UTENTI

Il personale del Comune nell'espletamento del servizio si ispira ai principi di uguaglianza degli utenti secondo criteri di obiettività giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti.

L'utente ha il diritto di richiedere al Comune tutte le informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge 241/1990, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

Il personale in servizio presso il Comune agisce con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali al raggiungimento dello scopo.

I dipendenti del Comune pongono la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dal GDPR.

Gli utenti dovranno rispettare gli orari fissati dal Comune per il loro ricevimento, tenere un comportamento cortese, corretto e disponibile con il personale e fornire le informazioni che vengono loro richieste.

## **1.8 LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEL CONTRIBUENTE**

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

### **IL RAVVEDIMENTO OPEROSO**

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia ommesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi o calcolarlo nel programma messo a disposizione sul sito dell'Ente.

### **AUTOTUTELA**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati. I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- a) Errore di persona o di soggetto passivo;
- b) Evidente errore logico;
- c) Errore sul presupposto del tributo;
- d) Doppia imposizione;
- e) Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- f) Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile del servizio oppure su iniziativa dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

### **INTERPELLO**

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello. L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

### **RICORSO ALLA GIUSTIZIA TRIBUTARIA**

Il contribuente ha la facoltà, non l'obbligo, di ricorrere al giudice tributario avverso tutti gli atti adottati dall'ente impositore che portano comunque a conoscenza del contribuente una ben individuata pretesa tributaria, senza necessità di attendere che la stessa abbia la forma autoritativa

di uno degli atti dichiarati espressamente impugnabili dall'art. 19 del D.Lgs. n. 546 del 1992. La Suprema Corte di Cassazione ha stabilito che l'elencazione degli "atti impugnabili", contenuta nell'art. 19 D.Lgs. n. 546 del 1992, pur dovendosi considerare tassativa, va interpretata in senso estensivo, sia in ossequio alle norme costituzionali di tutela del contribuente (art. 24 e 53 Cost.) che a quelle di buon andamento della p.a. (art. 97 Cost.).

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

# **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

## **COMUNE DI OTTANA (NU)**

Rev. n°1 del 30/11/2022



## PREMESSE

La **Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito: “**Carta dei Servizi**”) è un documento redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA, attraverso il quale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOCIETÀ COOPERATIVA e l’azienda socia incaricata Sardegna Ecology Srl, che conduce i servizi di igiene urbana presso il Comune di Ottana (NU), individuano gli standard qualitativi del servizio, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino in qualità di Utente e consumatore, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta vengono enunciati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, chiarendo le modalità di accesso alle informazioni, reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti). L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque l'impegno ad assicurare qualità, efficienza, tutela e rispetto del cittadino e dell'ambiente nei confronti dei clienti e dei fruitori del servizio.

La Carta, in particolare, si applica alle seguenti attività:

- raccolta porta a porta della frazione indifferenziata destinata allo smaltimento, residuo secco, mediante rilevamento del TAG presente sul contenitore attribuendo il rifiuto all'intestatario dell'utenza;
- raccolta porta a porta della frazione umida, di carta e cartone, di imballaggi in plastica, del vetro e lattine e del verde (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta porta a porta degli ingombranti (nei comuni provvisti del servizio);
- raccolta farmaci scaduti, pile e batterie esauste, rifiuti T e/o F mediante contenitori stradali (ove presenti);
- raccolta dei rifiuti abbandonati;
- servizi di spazzamento meccanizzato e manuale e svuotamento cestini;
- gestione del Centro di Raccolta (ove presente);
- gestione del Centro Servizi dedicato;
- fornitura dei contenitori, calendari annuali e sacchetti per gli imballaggi in plastica;
- campagne di informazione e sensibilizzazione.

La Carta è stata redatta, tra le altre, nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”);
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute

- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi".
- Altro (es. regolamenti comunali ecc.).

## **PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE**

**CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP.** > La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente ([www.ciclatambiente.it](http://www.ciclatambiente.it)) operante sull'intero territorio nazionale, si è attrezzata, sotto l'aspetto operativo, con una gamma completa di mezzi e attrezzature tali da fornire uno specifico servizio per ogni tipologia di rifiuto e per tutte le attività collegate alla logistica ed ai servizi di igiene ambientale. Il modello Ciclat Trasporti Ambiente prevede, per l'esecuzione dei vari appalti, l'impiego di associati, ovvero strutture giuridiche presenti, radicate ed integrate completamente nel territorio in cui si svolge l'appalto stesso, che saranno tenute ad uniformarsi alle certificazioni ed ai protocolli in essere all'interno della Cooperativa, ricevendo peraltro dalla stessa tutto il know-how e il supporto necessario.

Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. opera quindi tramite i propri soci iscritti nel Libro soci; ad oggi i soci iscritti alla Cooperativa sono circa 240. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente, sotto l'aspetto organizzativo, ha provveduto ad istituire specifiche strutture con il compito di tenere costantemente monitorate e registrate tutte le operazioni facenti parte della "Gestione" del ciclo del rifiuto. Il tutto in ossequio alle procedure indicate nei manuali riferiti alle norme UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità) e UNI EN ISO 14001 (Certificazione ambientale) integrate dalla certificazione per la gestione di un sistema della sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e del sistema di responsabilità sociale SA8000.

Il bilancio al 31 dicembre 2021 della Cooperativa CICLAT TRASPORTI AMBIENTE chiude con un fatturato pari a € 185.712.943.

### **Certificazioni e Autorizzazioni**

Iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti n. BO/1804 con abilitazione per:

- **Categoria 1 Classe A**
- **Categoria 1 Classe A (spazzamento)**
- **Categoria 1 Classe A (centri di raccolta)**
- **Categoria 4 Classe A**
- **Categoria 5 Classe B**
- **Categoria 8 C (Intermediazione)**
- **Categoria 9 Classe D**
- **Categoria 10 A Classe D**

### **Principali servizi offerti**

- **Servizi di igiene urbana, comprensivi di servizi di raccolta RSU, con sistema “porta a porta” e “tradizionale con cassonetti” e di spazzamento stradale, manuale e meccanico;**
- **Fornitura e distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata;**
- **Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito ospedaliero;**
- **Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito industriale;**
- **Servizi di gestione presso discariche, piattaforme attrezzate, centri di selezione e recupero e di raccolta;**
- **Trasporto rifiuti con motrici scarrabili, motrici D.T., autotreni, walking floor, cisterne, ecc.;**
- **Pulizie industriali e pulizia reti fognarie;**
- **Lavaggi a caldo di parti industriali e cassonetti RSU;**
- **Bonifiche di siti contaminati.**

### **Implementazione del sistema di controllo della qualità**

Grazie all’esperienza decennale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. ha attuato un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un sistema di responsabilità sociale, al fine di soddisfare sia le esigenze esplicite sia implicite del Cliente, garantendo il governo di tutti i processi e contribuendo alla fornitura di servizi mediante i seguenti principi:

- **Fermo e costante coinvolgimento della Direzione Aziendale nelle tematiche della Qualità, dell’Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità sociale.**
- **Delega d’autorità al Rappresentante della Direzione.**
- **Definizione di una documentazione appropriata e di sistemi di controllo in grado di assicurare che si operi effettivamente secondo quanto indicato nella documentazione.**
- **Definizione del ruolo, area di competenza e livello d’autorità e di responsabilità di ciascuna funzione aziendale.**
- **Definizione delle interrelazioni esistenti fra le diverse funzioni e degli interscambi che ne derivano.**
- **Pianificazione ed esecuzione degli audit e analisi dei loro risultati.**
- **Gestione dei reclami dei Clienti, e pronta attuazione dei necessari interventi correttivi.**
- **Gestione delle informazioni di ritorno, dei suggerimenti del personale nell’ottica del miglioramento continuo del servizio.**
- **Continuo addestramento del personale di tutti i livelli addetto all’esecuzione di attività aventi rilevanza agli effetti della Qualità e dell’Ambiente e alla conformità alle cogenze HACCP nei servizi erogati e nei processi interni.**
- **Raccolta ed elaborazione di dati per la sorveglianza, il monitoraggio e la misurazione del servizio e della percezione dei Clienti, che permettano di quantificare periodicamente i risultati e l’andamento del Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale.**

La documentazione del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e HACPP e responsabilità sociale evidenzia in quale modo sono disciplinate le attività aziendali che concorrono a determinare la qualità, gli impatti ambientali ed i rischi dei servizi erogati, delle attività interne e a garantirne il miglioramento continuo.

Il numero, l'estensione e il grado di dettaglio della documentazione del sistema integrato dipendono dalle effettive esigenze derivanti dal grado di complessità delle operazioni descritte, dal livello di qualificazione del personale cui sono destinate, dalla natura ed entità delle loro reciproche correlazioni.

L'elaborazione dei documenti avviene con la collaborazione ed il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni aziendali che realizzano i processi in essi descritti.

Nel Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale aziendale sono stati integrati i requisiti necessari all'assolvimento degli obblighi di legge in materia di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e sicurezza dei trasporti.

I documenti inerenti il sistema di sicurezza sono considerati parte integrante del SISTEMA.

La Documentazione del SISTEMA è la base conoscitiva di tale Sistema per:

- **Assicurare il rispetto dei dispositivi di legge e delle normative vigenti.**
- **Assicurare il conseguimento degli obiettivi aziendali nel campo della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.**
- **Favorire il miglioramento continuo.**

Tale documentazione è organizzata per:

- **Consentire a tutti una chiara ed univoca comprensione delle politiche dell'organizzazione e delle disposizioni operative.**
- **Facilitare la gestione e l'aggiornamento della stessa.**

Il Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale comprende documenti e registrazioni:

**Documenti normativi:**

- **Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un manuale di Sistema di responsabilità sociale.**
- **Le Procedure che, in applicazione del MQASH, descrivono le responsabilità e i flussi delle principali attività esecutive ordinarie, anomale e di emergenza**
- **Le Istruzioni Operative che, relativamente ad una procedura, descrivono in dettaglio le responsabilità, i mezzi, le modalità esecutive per ogni singola attività.**

**Documenti programmatici:**

- **Obiettivi e traguardi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e responsabilità sociale**
- **Piani di Formazione.**
- **Piani di audit.**

**Registrazioni dei dati:**

- **Registrazioni puntuali dove sono riportate informazioni e/o misure.**
- **Registrazioni consuntive.**
- **Indicatori.**
- **Rendicontazioni di obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc.**
- **Rapporti di audit.**
- **Riesame del SISTEMA.**

Il Manuale del Sistema di Gestione è il documento che descrive l'organizzazione e le modalità secondo cui CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. gestisce la Qualità, la tutela dell'Ambiente e la Salute e Sicurezza e la responsabilità sociale nei servizi erogati e nei processi interni.

Il Manuale ha lo scopo di regolare lo svolgimento delle attività aziendali, è elaborato, aggiornato ed emesso, in accordo con la politica e gli obiettivi aziendali ed in conformità ai requisiti cogenti HACCP, alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001 e SA8000:2008.

Il manuale contiene la politica dell'Azienda per Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale, gli impegni della Direzione sul miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione, definisce le responsabilità e delinea la struttura ed il campo d'applicazione del Sistema di Gestione.

#### **Piani di commessa**

Nel caso di servizi complessi (per durata e/o quando la Direzione ritiene importante verificare se la durata presunta dei lavori corrisponde a quella effettiva oppure lo stato d'avanzamento dei lavori, al fine di apportare eventuali interventi correttivi) viene elaborato un piano di commessa riferito al singolo cantiere in cui deve evidenziare:

- Riepilogo costi di gara
- Riferimento contratto/offerta.
- Cliente/referente (indirizzo).
- Riferimento a comunicazioni e regolamenti tecnici del Cliente.
- Sito operativo (indirizzo).
- Attrezzature e i mezzi da impegnare.
- Operatori da impegnare (numero e mansioni).
- Acquisti di attrezzature da effettuare.
- Fornitori scelti.
- Data inizio lavori.
- Data fine lavori.
- Controllo attività in date successive (stato di avanzamento dei lavori).
- Chiusura (dismissione) dei servizi.

### **Tenuta sotto controllo delle registrazioni**

Le Registrazioni puntuali, dove sono riportate informazioni e/o misure, le Registrazioni consuntive, Indicatori, rendicontazioni degli obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc., i Rapporti di audit e i verbali del Riesame del SISTEMA, sono tenuti sotto controllo con le modalità indicate nella procedura di riferimento P. 0402.

### **Il riesame della Direzione**

Il Riesame della Direzione è effettuato, almeno una volta l'anno, sulla base di rendiconti periodici presentati dal RQASH con lo scopo di verificare la conformità, l'attualità, l'affidabilità, l'efficacia del sistema ad intervalli ragionevoli, e comunque, ogni qualvolta intervengono modifiche significative nell'organizzazione, nella politica aziendale o nella legislazione. Lo scopo del Riesame è quello di fissare gli obiettivi da perseguire, le azioni di miglioramento concordate, le priorità d'esecuzione e le responsabilità operative.

Gli elementi in entrata (INPUT) di cui tiene conto in sede di riesame sono:

- Risultati degli audit e delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive.
- Le informazioni di ritorno da parte del Cliente (suggerimenti, grado di soddisfazione e reclami).
- Le prestazioni in tema di Qualità, Ambiente e Sicurezza.
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi.
- Le analisi dei processi e delle non conformità.
- Lo stato delle azioni correttive e preventive.
- Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione.
- Le modifiche che potrebbero aver effetti sul SISTEMA.
- Le raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita (OUTPUT) o obiettivi del Riesame della Direzione sono:

- Verifica dell'adeguatezza della Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e dei requisiti ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali previsti.
- Verifica dell'adeguatezza del Sistema a perseguire la Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità sociale.
- Verifica del buon mantenimento del Sistema qualora siano state evidenziate non conformità tra il Sistema documentato ed il Sistema reale (non conformità dei processi aziendali rispetto alle Procedure e conseguenti azioni correttive e preventive).
- Appropriata evoluzione del sistema a fronte di evoluzioni organizzative.
- Decisioni ed azioni relative:
  - al miglioramento del Sistema e dei suoi processi
  - al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti e bisogni del Cliente
  - al bisogno di risorse

### **Elenco procedure in uso**

<b>NUMERO</b>	<b>TITOLO PROCEDURE</b>
P. 0401	Tenuta sotto controllo dei documenti
P. 0402	Tenuta sotto controllo delle registrazioni
P. 0501	Profili aziendali
P. 0601	Competenza, consapevolezza, addestramento
P. 0602	Gestione assunzioni
P. 0701	Pianificazione dell'attività
P. 0702	Processi relativi al Cliente
P. 0703	Approvvigionamento
P. 0704	Reperimento, gestione e verifica della conformità delle disposizioni di legge e norme esterne
P. 0705	Comunicazione
P. 0709	Valutazione e analisi degli aspetti ambientali
P. 0711	Gestione delle emissioni di gas e polveri
P. 0712	Gestione dei rifiuti
P. 0713	Valutazione e controllo inquinamento acustico
P. 0714	Criteri di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori
P. 0715	Gestione DPI
P. 0716	Controllo tempi massimi di guida
P. 0717	HACCP Analisi dei rischi igienico sanitari
P. 0801	Analisi dei dati soddisfazione del cliente miglioramento continuo e dei livelli di sicurezza
P. 0802	Audit
P. 0803	Tenuta sotto controllo delle non conformità
P. 0804	Azioni correttive e preventive
P. 0805	Situazioni d'emergenza
P. 0806	Sorveglianza e misurazioni

NUMERO	TITOLO PROCEDURE
P. 0808	Gestione degli incidenti e quasi incidenti. Indagini, azioni correttive e reporting
P. 0810	Vigilanza nei luoghi di lavoro
Raccolta procedure operative (Manuale del camionista)	

Requisito SA8000:2014	Documento RTI
1. Lavoro infantile	PSA 01 Recupero Minori   PSA 02 Gestione del personale
2. Lavoro forzato o obbligato	PSA 02 Gestione del personale
3. Salute e Sicurezza	Sistema di gestione della salute e sicurezza
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione	PSA 02 Gestione del personale
5. Discriminazione	PSA 02 Gestione del personale   PSA 03 Reclami SA8000:2014   M080304 Modulo Reclami
6. Pratiche disciplinari	PSA 04 Provvedimenti disciplinari
7. Orario di lavoro	PSA 02 Gestione del personale
8. Retribuzione	PSA 02 Gestione del personale

## GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito; tutela dell'ambiente; formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
2. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

3. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
4. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
5. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241 e ss.mm.;
6. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
7. qualità del servizio e sostenibilità. CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza ed imparzialità**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. Garantisce inoltre la parità di trattamento di tutti gli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, il tutto secondo i principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire un servizio con continuità e regolarità, cercando di ridurre la durata di eventuali disservizi attraverso interventi di recupero. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). I servizi di igiene urbana sono inquadrati dalla Legge n. 146/1990, come servizi essenziali; in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. garantisce i servizi minimi essenziali secondo quanto concordato con le Organizzazioni Sindacali.

### **Trasparenza**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. assicura la semplicità e la pubblicità (conoscibilità) delle informazioni per gli utenti anche riconoscendo il diritto di accesso ai documenti.

### **Partecipazione**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## **Efficienza ed efficacia**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

## **Cortesìa**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Tutto il personale operativo viene formato e sensibilizzato a tenere sempre un comportamento improntato alla correttezza, cortesia e probità.

## **Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro. Tutto il personale impiegato viene dotato dei dispositivi di protezione individuale e di mezzi sono costantemente tenuti sotto controllo per garantire la loro efficienza e sicurezza.

Agli utenti vengono fornite tutte le informazioni necessarie per garantire il corretto utilizzo dei contenitori e le modalità di conferimento.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Di seguito sono riportati i servizi erogati da Ciclat Trasporti Ambiente sul territorio comunale di Ottana:

- raccolta porta a porta e di prossimità del SECCO RESIDUO;
- raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di CARTA E CARTONE;
- raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di UMIDO;
- raccolta differenziata porta a porta e a chiamata degli sfalci verdi VERDE;
- raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di VETRO;
- raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di PLASTICA e BANDA STAGNATA;
- raccolta porta a porta e di prossimità su richiesta di PANNOLINI/PANNOLONI;
- raccolta a chiamata dei rifiuti INGOMBRANTI E BENI DUREVOLI;
- raccolta differenziata degli imballaggi cellulosici e misti;
- raccolta differenziata degli ex RUP;
- raccolta degli oli esausti;
- raccolta degli scarti provenienti dalle demolizioni;
- servizi di raccolta domiciliare per le utenze segnalate dai servizi sociali con difficoltà motorie;

- raccolta differenziata di abiti usati;
- altri valorizzabili e pericolosi,
- gestione dei cestini stradali e dei contenitori per mozziconi di sigarette;
- pulizia depositi di scarico abusivo;
- raccolta di rifiuti e pulizia in occasione dei MERCATI AMBULANTI;
- raccolta dei rifiuti prodotti in EVENTI E MANIFESTAZIONI;
- raccolta dei rifiuti cimiteriali;
- manutenzione e lavaggio contenitori.

Il sistema di raccolta sarà organizzato con modalità differenti al variare della stagionalità, dell'ambito territoriale e della tipologia di utenza (domestica, specifica/ricettiva). Il servizio sarà differenziato nei due differenti periodi:

- **Periodo Invernale:** da Ottobre a Maggio

- **Periodo Estivo:** da Giugno a Settembre.

I servizi si svolgeranno non soltanto nelle vie, piazze ed altri spazi esistenti, ma anche in quelli che, nell'ambito delle aree delimitate, saranno realizzati successivamente alla data della stipula del contratto (lottizzazioni, PEEP, PIP, ecc.). Il servizio sarà garantito anche per popolazione che si insedierà in futuro nell'ambito della perimetrazione del servizio. Durante l'effettuazione dei servizi di cui al presente progetto, l'impresa avrà cura di:

- evitare danni e pericoli per la salute, l'incolumità e la sicurezza sia dei singoli cittadini sia del personale adibito a fornire i servizi; restano a carico dell'Impresa ogni e qualsiasi responsabilità in ordine ad eventuali danni a persone e/o cose che si venissero a verificare durante l'espletamento del servizio;
- salvaguardare l'ambiente, evitando forme di degrado al verde pubblico ed all'arredo urbano;
- evitare il rilascio di residui, sia solidi che liquidi, nelle strade; eventuali rifiuti caduti durante la raccolta e le operazioni di travaso saranno raccolti a cura e onere dell'Impresa. In caso di perdita di percolati dai mezzi utilizzati, gli operatori provvederanno alle operazioni di pulizia della strada con l'ausilio di detergenti disinfettanti, in modo da evitare l'emissione di miasmi.

## Servizio di raccolta dei rifiuti

Il circuito di raccolta porta-porta sarà caratterizzato dalla raccolta dei contenitori personali lasciati su suolo stradale presso l'uscio dell'abitazione o dell'attività commerciale; in caso di edifici condominiali (tutti i condomini con un numero di utenze superiori a 6) e specifiche in genere, la raccolta avverrà entro aree private interne, mediante appositi contenitori di capienza adeguata. Il posizionamento contenitori personali dovrà avvenire nei giorni prefissati agli orari stabiliti nel calendario di raccolta predisposto da CICLAT TRASPORTI AMBIENTE. Il materiale raccolto verrà depositato dall'operatore nella vasca e/o cassone di

contenimento del veicolo di raccolta. Successivamente allo svuotamento, l'operatore provvederà a lasciare l'eventuale contenitore utilizzato dall'utenza presso l'uscio dell'abitazione o dell'attività commerciale.

L'operatore invece non provvederà alla raccolta qualora la frazione di rifiuto conferita non fosse conforme per natura o per confezionamento a quanto previsto dal circuito di raccolta. In questa eventualità l'operatore provvederà a lasciare presso l'utenza apposito tagliando di non conformità del rifiuto, informando il coordinatore del servizio.

L'operatore durante il servizio provvederà inoltre alla pulizia ed alla raccolta dei rifiuti abbandonati o caduti che si trovassero sparsi nel punto di conferimento entro un raggio di 20 metri.

La proponente provvederà dunque all'introduzione di un sistema di informatizzazione della raccolta domiciliare dei rifiuti, che raccolga i dati relativi alle prese e consenta la registrazione di informazioni utili alla determinazione della tariffa e alla redazione dei MUD e di tutti i dati da trasmettersi alla Provincia di appartenenza. Tale sistema potrà essere attivo, una volta che tutte le attrezzature e le dotazioni delle utenze saranno adeguate al nuovo sistema di rilevamento, mediante la dotazione di un sistema veicolare per la lettura, la georeferenziazione, la memorizzazione e l'invio dei dati relativi al servizio di raccolta dei rifiuti. Tale sistema consentirà la lettura dei transponder UHF installati sui mastelli e contenitori carrellati di nuova dotazione.

Il sistema di contabilizzazione dei conferimenti potrà essere riferito sia alle utenze domestiche che specifiche, e interessare le frazioni del SECCO RESIDUO e dell'UMIDO.

Le informazioni così raccolte saranno gestite da un software che consentirà l'accesso e la lettura dei dati salvati sul server dedicato e saranno rese accessibili alla stazione appaltante da un browser con user-id e password.

Di seguito si riporta il calendario di raccolta del comune oggetto del servizio.



Comune di Ottana



		lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
<b>Calendario di raccolta settimanale</b>	Carta, Cartone e contenitori tetra pak							
	Umido organico							
	Imballaggi in plastica,							
	imballaggi in vetro	1° 3° e 5° settimana del mese						
	Alluminio e barattolame	2° e 4° settimana del mese						
	Indifferenziato (secco non riciclabile)							

Il ritiro degli ingombranti verrà svolto il martedì previa prenotazione entro il giorno precedente al ritiro.

Il servizio non verrà svolto nelle giornate festive.

Il ritiro degli sfalci a verde e delle ramaglie verrà effettuato nella giornata del sabato.

## I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE

La raccolta differenziata trova il suo completamento organizzativo anche mediante il conferimento dei rifiuti ai Centri di Raccolta Comunali (Ecocentri o CCR). Si tratta di spazi attrezzati e custoditi, autorizzati per la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti recuperabili conferiti direttamente dai cittadini.

Nei CCR potranno avere accesso e scaricare i rifiuti ivi trasportati, i titolari delle utenze domestiche, commerciali e di servizio iscritte regolarmente al ruolo rifiuti.

Nel dettaglio operativo, l'utente, identificato all'ingresso, accertato e registrato il tipo di materiale da conferire, sarà indirizzato:

- verso l'area dei contenitori ove potrà depositare le partite di rifiuti, qualora si tratti di rifiuti di imballaggio o umido alimentare o rifiuti non pericolosi di natura non ingombrante;
- qualora il conferimento si riferisse a materiali ingombranti o sfalci verrà indirizzato, mediante l'apposizione di specifica segnaletica, verso la zona ove sono presenti le batterie di containers per le differenti tipologie di materiali;
- qualora si tratti di rifiuti pericolosi (ex RUP, batterie, oli,...) il personale addetto prenderà in consegna direttamente il materiale che verrà depositato esclusivamente dall'addetto dell'Ecocentro nell'apposito settore dedicato.

*Su tutte le operazioni vigilerà il personale di servizio che sarà sempre a disposizione degli utenti durante gli orari di apertura dell'Ecocentro e che opererà in posizione tale da poter verificare la regolare operatività nell'impianto.*

Il sistema informatico adottato da CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. prevede un sistema di identificazione dell'utenza presso l'Ecocentro. La gestione dell'Ecocentro verrà eseguita da un modulo applicativo specifico installato su un palmare dotato di lettore di codice a barre o RFID (o comunque adeguato a leggere le tessere per l'accesso all'Ecocentro), con collegamento dati al sistema centrale in modalità WiFi, GPRS o UMTS, dotato di stampante termografica, di supporto a tutte le attività necessarie. Si precisa che potranno essere impiegate a tal fine anche le tessere sanitarie in possesso dei cittadini, in tal modo i dati del conferimento eseguiti saranno associati alla relativa utenza.

Il modulo registra in tempo reale sul gestionale i conferimenti effettuati dall'utenza e consente di verificare, contemporaneamente e qualora desiderato, anche la regolarità della posizione debitoria dell'Utenza che si presenta a conferire.

Le procedure di identificazione dell'utenza presso l'Ecocentro si svolgeranno attraverso i seguenti passi:

- *Lettura della tessera.*
- *Visualizzazione e verifica dei dati del cliente.*
- *Impostazione materiale conferito e relativa quantità.*
- *Stampa ricevuta.*

In particolare potranno essere conferiti all'ecocentro, rifiuti quali oli esausti, batterie di auto, piccole quantità di inerti provenienti da ristrutturazioni domestiche, lampade al neon, prodotti del "fai da te" ed altri similari, così come descritto nei precedenti paragrafi. Nella tabella seguente vengono riportate ulteriori tipologie di rifiuti con i relativi codici CER conferibili.

Tipo di rifiuto	Codici CER	Descrizione
Sostanza organica da rifiuto urbano	200108	Residui alimentari e scarti di cucine e mense
Rifiuti di mercati	200302	Scarti organici da attività mercatale
Vetro ed imballaggi in vetro	200102 - 150107	Vetro in bottiglie e oggettistica
Carta – Cartone ed imballaggi cellulosici	200101 - 150101	Carta grafica mista ed imballaggi in carta/cartone
Plastiche ed imballaggi in plastica	200139 - 150102	Contenitori per alimenti e per liquidi e oggettistica
Imballaggi in metallo piccola pezzatura	150104	Lattine in alluminio o banda stagnata
Legno e imballaggi in legno	200138 - 150103	Arredi dismessi -legno con sost. pericolose - cassette
Tessili ed imballaggi tessili	200111 - 150109	Prodotti tessili e sacchi in materiali tessili
Abbigliamento	200110	Indumenti usati
Imballaggi misti	150106	Provenienti da raccolta congiunta es. vetro-lattine
Ingombranti metallici	200140	Oggetti in metallo (es. reti in ferro, mobili metallo)
Altri ingombranti	200307	Ing. eterogenei o comunque diversi dai precedenti
Elettrodomestici contenenti CFC	200123(*)	Frigoriferi, congelatori, condizionatori
Altre app. fuori uso conten. componenti pericolosi	200135 (*)	Televisori, computer, e materiale elettronico in genere
Altre apparecchiature fuori uso non contenenti componenti pericolose	200136	Lavatrici, lavastoviglie, scaldacqua
Pile e batterie	200133 (*) - 200134	Batterie e accumulatori
Pneumatici usati	160103	Pneumatici usati di provenienza domestica
Medicinali scaduti	200132	Medicinali diversi dai citotossici e citostatici
Contenitori etichettati T o F	150110 (*)	Contenitori vuoti di vernici, acidi, ...
Lampade al neon	200121 (*)	Tubi fluorescenti
Oli minerali esausti	200126 (*)	Oli da operazioni di cambio olio motore
Oli vegetali e animali	200125	Oli da mense, cucine
Rifiuti vegetali da sfalci e potature	200201	Scarti della cura del verde pubblico/privato

Inoltre, in accordo all'aggiornamento delle linee guida di gestione degli Eco centri, si potrà prevedere il conferimento diretto dei rifiuti urbani non differenziati CER200331 e i residui di pulizia delle strade avviati a recupero CER200303 e le altre frazioni se avviate a riciclaggio.

Il Comune di Ottana in particolare, dispone di un centro di raccolta sito in Zona Artigianale PIP. Di seguito vengono riportati gli orari di apertura:

- **Mercoledì:** 14:00 - 17:00
- **Sabato:** 09:00 - 12:00

## DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI: PROCEDURE E MODALITA'

E' importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate.

Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico o protocollo interno.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Per la decorrenza, si fa riferimento inoltre al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono riepilogati nella tabella successiva, indicante i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, definiti dal TQRIF (TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI).

TIPOLOGIA RICHIESTE	RIFERIMENTI TQRIF	GESTORE TASSA	GESTORE RIFIUTI	SCHEMA DI RIFERIMENTO (% MINIMA EVASIONE RICHIESTE)			
				I	II	III	IV
Richieste attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste variazione e cessazione servizio	art.12	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste di informazioni scritte	art.15	30 gg		n.a.	80%	70%-	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16	60 gg		n.a.	80%	70%	90%

TIPOLOGIA RICHIESTE	RIFERIMENTI TQRIF	GESTORE TASSA	GESTORE RIFIUTI	SCHEMA DI RIFERIMENTO (% MINIMA EVASIONE RICHIESTE)			
				I	II	III	IV
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	art. 21	240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri rifiuti su chiamata	art.31.1	15 gg da penotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi di raccolta	art 33		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade causa interruzione	art. 42.1 47 44.2		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento 24 ore su 24	art.49.1		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con messa in sicurezza e confinamento area	art.49.4		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%

## Ufficio per le relazioni con il pubblico

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo tale da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Tramite apposito Centro Servizi situato ad Ottana in zona Industriale PIP Lotto 20, aperto al pubblico dal LUNEDI' al SABATO dalle 8.30 alle 14.00, gli utenti potranno inoltrare reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Le medesime richieste potranno essere effettuate dall'utente anche tramite:

- **Apposito numero verde:** 800.029.187 (attivo dal LUNEDI' al SABATO dalle 8.30 alle 13.00)
- **Apposito indirizzo mail:** [sardegnaecology@gmail.com](mailto:sardegnaecology@gmail.com)

## Servizio di pronto intervento

Ciclat trasporti Ambiente garantisce inoltre il servizio di reperibilità 24 ore su 24 e la disponibilità ad azioni di "pronto intervento" su segnalazione degli Uffici preposti, affinché provveda, al più presto, alla raccolta di eventuali rifiuti segnalati.

Questo servizio è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente. Il numero di riferimento è il **numero verde** di cui al paragrafo precedente. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo.

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato e sull'operato dei propri associati e sulla base delle rilevazioni effettuate, potrà effettuare un'indagine di customer satisfaction volte a:

- Definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti-qualità percepita e soddisfazione overall;
  - Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
  - Individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso della durata del contratto;
  - Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti:
1. Raccolta differenziata dei rifiuti urbani e delle frazioni recuperabili;
  2. Spazzamento stradale;
  3. Raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato conferito al Centro di raccolta Comunale;
  4. Servizi accessori;

#### 5. Verifica dei canali informativi;

- Conoscenza e giudizio sui soggetti coinvolti nella gestione del servizio rifiuti.

Tale strumento verrà utilizzato per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio attesa.

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, può stilare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto potrà essere trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

### **COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE**

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi ha validità fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

### **SCHEMA REGOLATORIO**

Il Comune di Ottana rientra nello **Schema Regolatorio I.**

		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 OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO