

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

**ASSOCIAZIONE DEI
COMUNI DI BUDDUSO' E
ALA' DEI SARDI (SS)**

Rev. n°1 del 30/11/2022



Sommario

PREMESSE.....	3
PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	4
GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO.....	10
PRINCIPI FONDAMENTALI	11
Eguaglianza ed imparzialità	11
Continuità	11
Trasparenza	11
Partecipazione.....	11
Efficienza ed efficacia	12
Cortesia.....	12
Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute	12
MODALITA’ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	12
Servizio di raccolta dei rifiuti	13
Servizio di spazzamento stradale	14
I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE.....	15
DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI: PROCEDURE E MODALITA’.....	18
Ufficio per le relazioni con il pubblico.....	20
Servizio di pronto intervento.....	20
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	20
COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE.....	21
VALIDITA’ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	22
SCHEMA REGOLATORIO	22

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 DLR Ambiente Società Cooperativa, che conduce i servizi di igiene urbana presso l’Associazione di ei comuni di Buddusò e Alà dei Sardi (SS), 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) 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.

7

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

NUMERO	TITOLO PROCEDURE
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.

Cortesia

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 presso l'Unione dei comuni di Buddusò e Alà dei Sardi:

- *raccolta porta a porta e di prossimità del SECCO RESIDUO;*
- *raccolta porta a porta e di prossimità su richiesta di PANNOLINI/PANNOLONI;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di CARTA E CARTONE;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità presso utenze non domestiche di CARTONE SELETTIVO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di UMIDO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di VETRO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di PLASTICA e LATTINE;*
- *raccolta a chiamata dei rifiuti INGOMBRANTI E RAEE;*
- *raccolta a chiamata dei rifiuti SFALCI E RAMAGLIE;*
- *raccolta rifiuti pericolosi presso punti specifici;*
- *Raccolta dei RIFIUTI ABBANDONATI*
- *raccolta differenziata MERCATI E SAGRE*
- *Servizi di spazzamento stradale e connessi;*
- *svuotamento cestini gettacarte;*
- *Altri servizi.*

Servizio di raccolta dei rifiuti

Il servizio viene svolto con la modalità PORTA A PORTA sul 100% del territorio dei Comuni interessati. Il servizio di raccolta avviene al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione lungo il marciapiede, sul bordo strada o prossimità della stessa oppure all'interno di apposita piazzola recintata. I contenitori o sacchi dovranno essere collocati a cura degli utenti entro il giorno e nell'ora prefissati, presso l'ingresso dell'abitazione e/o comunque negli spazi appositamente indicati e consentiti dagli Uffici comunali competenti. I contenitori svuotati nella raccolta, saranno ricollocati a nostra cura nella stessa posizione di prelievo e comunque, in modo da non costituire pericolo o intralcio alla circolazione veicolare o pedonale.

I nostri operatori si asterranno dal raccogliere i rifiuti, qualora gli stessi non siano conformi per natura o confezionamento a quanto previsto nel CSA, nei Regolamenti comunali o a quanto indicato dall'Ufficio tecnico del Comune competente. In tali casi sarà lasciato un avviso standard, concordato con il Comune, nella cassetta della posta o posto con nastro adesivo sul singolo contenitore e non si provvederà alla raccolta.

Per il rilevamento dei conferimenti, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati, la raccolta sarà effettuata esclusivamente con contenitori rigidi o sacchi muniti di TAG Rfid UHF, da personale dotato di strumentazione idonea alla lettura dei TAG ed alla registrazione dei dati. Questo per consentire l'applicazione della tariffazione puntuale da parte delle Amministrazioni comunali.

Di seguito si riportano i calendari di raccolta dei comuni oggetto del servizio.



SERVIZIO ECOCENTRO

Buddusò
Dal Lunedì al Sabato
dalle ore 8:00 alle 13:00

Alà dei Sardi
Dal Lunedì al Sabato
dalle ore 8:00 alle 13:00

Per usufruire del servizio di raccolta di INGOMBRANTI E FERROSI A DOMICILIO dalle ore 8:00 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato, contattare il:

Numero Verde
800 719 393

CALENDARIO PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA delle utenze Domestiche

2023

GENNAIO

1	Domenica	UMIDO	VESTRO
2	Lunedì	UMIDO	VESTRO
3	Martedì	UMIDO	VESTRO
4	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
5	Giovedì	UMIDO	VESTRO
6	Venerdì	UMIDO	VESTRO
7	Sabato	UMIDO	VESTRO
8	Domenica	UMIDO	VESTRO
9	Lunedì	UMIDO	VESTRO
10	Martedì	UMIDO	VESTRO
11	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
12	Giovedì	UMIDO	VESTRO
13	Venerdì	UMIDO	VESTRO
14	Sabato	UMIDO	VESTRO
15	Domenica	UMIDO	VESTRO
16	Lunedì	UMIDO	VESTRO
17	Martedì	UMIDO	VESTRO
18	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
19	Giovedì	UMIDO	VESTRO
20	Venerdì	UMIDO	VESTRO
21	Sabato	UMIDO	VESTRO
22	Domenica	UMIDO	VESTRO
23	Lunedì	UMIDO	VESTRO
24	Martedì	UMIDO	VESTRO
25	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
26	Giovedì	UMIDO	VESTRO
27	Venerdì	UMIDO	VESTRO
28	Sabato	UMIDO	VESTRO
29	Domenica	UMIDO	VESTRO
30	Lunedì	UMIDO	VESTRO
31	Martedì	UMIDO	VESTRO

FEBBRAIO

1	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
2	Giovedì	UMIDO	VESTRO
3	Venerdì	UMIDO	VESTRO
4	Sabato	UMIDO	VESTRO
5	Domenica	UMIDO	VESTRO
6	Lunedì	UMIDO	VESTRO
7	Martedì	UMIDO	VESTRO
8	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
9	Giovedì	UMIDO	VESTRO
10	Venerdì	UMIDO	VESTRO
11	Sabato	UMIDO	VESTRO
12	Domenica	UMIDO	VESTRO
13	Lunedì	UMIDO	VESTRO
14	Martedì	UMIDO	VESTRO
15	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
16	Giovedì	UMIDO	VESTRO
17	Venerdì	UMIDO	VESTRO
18	Sabato	UMIDO	VESTRO
19	Domenica	UMIDO	VESTRO
20	Lunedì	UMIDO	VESTRO
21	Martedì	UMIDO	VESTRO
22	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
23	Giovedì	UMIDO	VESTRO
24	Venerdì	UMIDO	VESTRO
25	Sabato	UMIDO	VESTRO
26	Domenica	UMIDO	VESTRO
27	Lunedì	UMIDO	VESTRO
28	Martedì	UMIDO	VESTRO
29	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
30	Giovedì	UMIDO	VESTRO
31	Venerdì	UMIDO	VESTRO

MARZO

1	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
2	Giovedì	UMIDO	VESTRO
3	Venerdì	UMIDO	VESTRO
4	Sabato	UMIDO	VESTRO
5	Domenica	UMIDO	VESTRO
6	Lunedì	UMIDO	VESTRO
7	Martedì	UMIDO	VESTRO
8	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
9	Giovedì	UMIDO	VESTRO
10	Venerdì	UMIDO	VESTRO
11	Sabato	UMIDO	VESTRO
12	Domenica	UMIDO	VESTRO
13	Lunedì	UMIDO	VESTRO
14	Martedì	UMIDO	VESTRO
15	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
16	Giovedì	UMIDO	VESTRO
17	Venerdì	UMIDO	VESTRO
18	Sabato	UMIDO	VESTRO
19	Domenica	UMIDO	VESTRO
20	Lunedì	UMIDO	VESTRO
21	Martedì	UMIDO	VESTRO
22	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
23	Giovedì	UMIDO	VESTRO
24	Venerdì	UMIDO	VESTRO
25	Sabato	UMIDO	VESTRO
26	Domenica	UMIDO	VESTRO
27	Lunedì	UMIDO	VESTRO
28	Martedì	UMIDO	VESTRO
29	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
30	Giovedì	UMIDO	VESTRO
31	Venerdì	UMIDO	VESTRO

APRILE

1	Sabato	UMIDO	VESTRO
2	Domenica	UMIDO	VESTRO
3	Lunedì	UMIDO	VESTRO
4	Martedì	UMIDO	VESTRO
5	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
6	Giovedì	UMIDO	VESTRO
7	Venerdì	UMIDO	VESTRO
8	Sabato	UMIDO	VESTRO
9	Domenica	UMIDO	VESTRO
10	Lunedì	UMIDO	VESTRO
11	Martedì	UMIDO	VESTRO
12	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
13	Giovedì	UMIDO	VESTRO
14	Venerdì	UMIDO	VESTRO
15	Sabato	UMIDO	VESTRO
16	Domenica	UMIDO	VESTRO
17	Lunedì	UMIDO	VESTRO
18	Martedì	UMIDO	VESTRO
19	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
20	Giovedì	UMIDO	VESTRO
21	Venerdì	UMIDO	VESTRO
22	Sabato	UMIDO	VESTRO
23	Domenica	UMIDO	VESTRO
24	Lunedì	UMIDO	VESTRO
25	Martedì	UMIDO	VESTRO
26	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
27	Giovedì	UMIDO	VESTRO
28	Venerdì	UMIDO	VESTRO
29	Sabato	UMIDO	VESTRO
30	Domenica	UMIDO	VESTRO

MAGGIO

1	Lunedì	UMIDO	VESTRO
2	Martedì	UMIDO	VESTRO
3	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
4	Giovedì	UMIDO	VESTRO
5	Venerdì	UMIDO	VESTRO
6	Sabato	UMIDO	VESTRO
7	Domenica	UMIDO	VESTRO
8	Lunedì	UMIDO	VESTRO
9	Martedì	UMIDO	VESTRO
10	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
11	Giovedì	UMIDO	VESTRO
12	Venerdì	UMIDO	VESTRO
13	Sabato	UMIDO	VESTRO
14	Domenica	UMIDO	VESTRO
15	Lunedì	UMIDO	VESTRO
16	Martedì	UMIDO	VESTRO
17	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
18	Giovedì	UMIDO	VESTRO
19	Venerdì	UMIDO	VESTRO
20	Sabato	UMIDO	VESTRO
21	Domenica	UMIDO	VESTRO
22	Lunedì	UMIDO	VESTRO
23	Martedì	UMIDO	VESTRO
24	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
25	Giovedì	UMIDO	VESTRO
26	Venerdì	UMIDO	VESTRO
27	Sabato	UMIDO	VESTRO
28	Domenica	UMIDO	VESTRO
29	Lunedì	UMIDO	VESTRO
30	Martedì	UMIDO	VESTRO
31	Mercoledì	UMIDO	VESTRO

GIUGNO

1	Giovedì	UMIDO	VESTRO
2	Venerdì	UMIDO	VESTRO
3	Sabato	UMIDO	VESTRO
4	Domenica	UMIDO	VESTRO
5	Lunedì	UMIDO	VESTRO
6	Martedì	UMIDO	VESTRO
7	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
8	Giovedì	UMIDO	VESTRO
9	Venerdì	UMIDO	VESTRO
10	Sabato	UMIDO	VESTRO
11	Domenica	UMIDO	VESTRO
12	Lunedì	UMIDO	VESTRO
13	Martedì	UMIDO	VESTRO
14	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
15	Giovedì	UMIDO	VESTRO
16	Venerdì	UMIDO	VESTRO
17	Sabato	UMIDO	VESTRO
18	Domenica	UMIDO	VESTRO
19	Lunedì	UMIDO	VESTRO
20	Martedì	UMIDO	VESTRO
21	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
22	Giovedì	UMIDO	VESTRO
23	Venerdì	UMIDO	VESTRO
24	Sabato	UMIDO	VESTRO
25	Domenica	UMIDO	VESTRO
26	Lunedì	UMIDO	VESTRO
27	Martedì	UMIDO	VESTRO
28	Mercoledì	UMIDO	VESTRO
29	Giovedì	UMIDO	VESTRO
30	Venerdì	UMIDO	VESTRO

i SONO VIETATE LE BUSTE NERE CIECHE per il SECCO INDIFFERENZIATO vanno sempre utilizzate le buste semitrasparenti e i contenitori NERI/GRIGIO

I RIFIUTI SONO DI CHI LI PRODUCE Vanno depositati di fronte al proprio domicilio DALLE ORE 21,00 ALLE ORE 06,00

PANNOLINI, PANNOLONI E TRAVERSE il servizio porta a porta è a richiesta e verrà effettuato tutti i giorni dal lunedì al sabato. LA BUSTA NON DOVRA' CONTENERE ALTRI RIFIUTI INDIFFERENZIATI.



SERVIZIO ECOCENTRO

Buddusò
Dal Lunedì al Sabato
dalle ore 8:00 alle 18:00

Alà dei Sardi
Dal Lunedì al Sabato
dalle ore 8:00 alle 13:00

Per usufruire del servizio di raccolta di INGOMBRANTI E FERROSI a DOMICILIO dalle ore 8:00 alle ore 13,00 dal lunedì al sabato, contattare il:

Numero Verde
800 719 393

CALENDARIO PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA delle utenze Domestiche 2023

LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
1 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	1 Martedì (CARTA)	1 venerdì (SECCO)	1 Domenica (UMIDO)	1 Mercoledì (UMIDO) (FLORIDA)	1 venerdì (SECCO)
2 Domenica (UMIDO)	2 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	2 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	2 Lunedì (CARTA)	2 Giovedì (UMIDO) (SECCO)	2 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)
3 Lunedì (CARTA)	3 giovedì (FLORIDA)	3 Domenica (UMIDO)	3 Martedì (CARTA)	3 venerdì (SECCO)	3 Domenica (UMIDO)
4 Martedì (CARTA)	4 venerdì (SECCO)	4 Lunedì (CARTA)	4 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	4 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	4 Lunedì (CARTA)
5 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	5 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	5 Martedì (CARTA)	5 Giovedì (FLORIDA)	5 Domenica (UMIDO)	5 Martedì (CARTA)
6 Giovedì (FLORIDA)	6 Domenica (UMIDO)	6 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	6 venerdì (SECCO)	6 Lunedì (CARTA)	6 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)
7 venerdì (SECCO)	7 Lunedì (CARTA)	7 giovedì (FLORIDA)	7 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	7 Martedì (CARTA)	7 Giovedì (SECCO) (FLORIDA)
8 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	8 Martedì (CARTA)	8 venerdì (SECCO)	8 Domenica (UMIDO)	8 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	8 venerdì (SECCO)
9 Domenica (UMIDO)	9 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	9 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	9 Lunedì (CARTA)	9 Giovedì (FLORIDA)	9 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)
10 Lunedì (CARTA)	10 giovedì (FLORIDA)	10 Domenica (UMIDO)	10 Martedì (CARTA)	10 venerdì (SECCO)	10 Domenica (UMIDO)
11 Martedì (CARTA)	11 venerdì (SECCO)	11 Lunedì (CARTA)	11 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	11 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	11 Lunedì (CARTA)
12 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	12 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	12 Martedì (CARTA)	12 giovedì (SECCO)	12 Domenica (UMIDO)	12 Martedì (CARTA)
13 Giovedì (FLORIDA)	13 Domenica (UMIDO)	13 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	13 venerdì (SECCO)	13 Lunedì (CARTA)	13 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)
14 venerdì (SECCO)	14 Lunedì (CARTA) (UMIDO)	14 giovedì (FLORIDA)	14 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	14 Martedì (CARTA)	14 Giovedì (FLORIDA)
15 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	15 Martedì (CARTA)	15 venerdì (SECCO)	15 Domenica (UMIDO)	15 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	15 venerdì (SECCO)
16 Domenica (UMIDO)	16 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	16 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	16 Lunedì (CARTA)	16 giovedì (SECCO)	16 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)
17 Lunedì (CARTA)	17 giovedì (FLORIDA)	17 Domenica (UMIDO)	17 Martedì (CARTA)	17 venerdì (SECCO)	17 venerdì (SECCO)
18 Martedì (CARTA)	18 venerdì (SECCO)	18 Lunedì (CARTA)	18 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	18 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	18 Lunedì (CARTA)
19 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	19 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	19 Martedì (CARTA)	19 giovedì (SECCO)	19 Domenica (UMIDO)	19 Martedì (CARTA)
20 Giovedì (FLORIDA)	20 Domenica (UMIDO)	20 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	20 venerdì (SECCO)	20 Lunedì (CARTA)	20 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)
21 venerdì (SECCO)	21 Lunedì (CARTA)	21 giovedì (FLORIDA)	21 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	21 Martedì (CARTA)	21 Giovedì (SECCO)
22 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	22 Martedì (CARTA)	22 venerdì (SECCO)	22 Domenica (UMIDO)	22 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	22 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)
23 Domenica (UMIDO)	23 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	23 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	23 Lunedì (CARTA)	23 giovedì (SECCO)	23 Domenica (UMIDO)
24 Lunedì (CARTA)	24 giovedì (FLORIDA)	24 Domenica (UMIDO)	24 Martedì (CARTA)	24 venerdì (SECCO)	24 giovedì (SECCO)
25 Martedì (CARTA)	25 venerdì (SECCO)	25 Lunedì (CARTA)	25 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	25 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	25 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)
26 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	26 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	26 Martedì (CARTA)	26 giovedì (SECCO)	26 Domenica (UMIDO)	26 Martedì (CARTA)
27 Giovedì (FLORIDA)	27 Domenica (UMIDO)	27 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	27 venerdì (SECCO)	27 Lunedì (CARTA)	27 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)
28 venerdì (SECCO)	28 Lunedì (CARTA)	28 giovedì (FLORIDA)	28 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	28 Martedì (CARTA)	28 giovedì (SECCO)
29 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	29 Martedì (CARTA)	29 venerdì (SECCO)	29 Domenica (UMIDO)	29 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	29 venerdì (SECCO)
30 Domenica (UMIDO)	30 Mercoledì (UMIDO) (VETRO)	30 lunedì (UMIDO) (RISPARMIARE)	30 Lunedì (CARTA)	30 giovedì (SECCO)	30 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)
31 Lunedì (CARTA)	31 giovedì (FLORIDA)	30 sabato (UMIDO) (RISPARMIARE)	31 Martedì (CARTA) (VETRO)	30 Giovedì (FLORIDA)	31 Domenica (UMIDO)

1 SONO VIETATE LE BUSTE NERE CIECHE per il SECCO INDIFFERENZIATO vanno sempre utilizzate le buste semitrasparenti e i contenitori NERI/GRIGIO

I RIFIUTI SONO DI CHI LI PRODUCE Vanno depositati di fronte al proprio domicilio DALLE ORE 21,00 ALLE ORE 06,00

PANNOLINI, PANNOLINI E TRAVERSE il servizio porta a porta è a richiesta e verrà effettuato tutti i giorni dal lunedì al sabato. LA BUSTA NON DOVRA CONTENERE ALTRI RIFIUTI INDIFFERENZIATI.

Servizio di spazzamento stradale

Rientrano tra i servizi svolti le attività di spazzamento **meccanizzato** e/o **manuale** per il Comune di Buddusò.

Lo spazzamento sarà effettuato con mezzi idonei, prevedendo l'utilizzo di autospazzatrici (aspiranti e dotate di spazzole rotanti) e in contemporanea (nelle strade ove necessario o a richiesta) di un operatore che esegua una pulizia manuale con ramazze e/o supporto di altri mezzi a seconda delle necessità dell'area da spazzare.

Lo spazzamento programmato lungo le strade e piazze, compresi marciapiedi o banchine laterali, sarà effettuato dando precedenza alle strade e piazze centrali in orari tali da non ostacolare il traffico veicolare. Nelle aree interessate dal mercato il servizio avrà inizio al termine degli stessi, come pure nel caso di altre manifestazioni pubbliche.

Il servizio nella sua totalità prevede le seguenti operazioni:

- spazzamento meccanizzato e manuale delle sedi stradali, pedonali (effettuando dapprima la pulizia del marciapiede e poi del piano stradale), parcheggi, aree pubbliche o comunque soggette a uso pubblico rientranti nei limiti del centro abitato di Buddusò e delle frazioni;
- estirpazione normale e progressiva e decespugliamento delle aree lungo i marciapiedi, cigliature di strade, piazze, riquadri di alberi;
- rimozione dei rifiuti stradali (polvere, terriccio), dei rifiuti stagionali (fogliame, ramaglie) e dei rifiuti casuali (biglietti e pezzi di carta, pacchetti vuoti, escrementi di animali, residui oleosi di autoveicoli);



- rimozione di particolari tipologie di rifiuti eventualmente presenti nelle sedi stradali o pedonali e successivo accumulo in punti agevoli per le susseguenti operazioni di raccolta;
- rimozione delle deiezioni animali presenti nelle sedi stradali e/o marciapiedi e loro accumulo in contenitore separato per il successivo avvio a smaltimento.

Inoltre, si prevede la rimozione delle foglie nel periodo autunnale e ogni qualvolta si rendesse ciò necessario nelle zone in cui è previsto lo spazzamento stradale. Si prevede anche l'accurata pulizia delle griglie stradali di superficie per lo scolo delle acque verso il sistema fognario, con l'esclusione dei pozzetti e delle caditoie. Tale servizio sarà intensificato in previsione e a seguito di eventi atmosferici problematici. Premesso tutto ciò, si vuole mettere in evidenza che il servizio di spazzamento stradale ha beneficiato, al pari della raccolta e del trasporto rifiuti, di innovazioni tecnologiche e/o metodologiche tendenti a rendere più efficiente ed efficace il lavoro manuale, svincolandolo, quanto possibile, dalla fatica fisica e da contatti antigienici, evoluzione alla quale la macchina spazzatrice ha dato un notevole contributo.

L'attività di **spazzamento misto** prevede infine la rimozione del rifiuto attraverso il passaggio al bordo della carreggiata e sotto il cordolo del marciapiede, dove esistente, previa preparazione effettuata dall'operatore a terra. L'operatore precederà la macchina spazzatrice e, procedendo sul marciapiede, manderà i rifiuti verso il cordolo (o verso il centro della sede stradale qualora vi sia la presenza di auto in sosta) al fine di facilitare lo spazzamento meccanizzato e la raccolta dei rifiuti da parte del mezzo meccanico. Saranno utilizzati soffiatori elettrici e si farà particolare cura a non sollevare polveri.

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.

1. Il Comune di BUDDUSO' dispone di un centro di raccolta sito in Viale Cimitero. Di seguito vengono riportati gli orari di apertura:
 - **Lunedì:** 08:00 - 13:00
 - **Martedì:** 08:00 - 13:00
 - **Mercoledì:** 08:00 - 13:00
 - **Giovedì:** 08:00 - 13:00
 - **Venerdì:** 08:00 - 13:00
 - **Sabato:** 08:00 - 13:00
2. Il Comune di ALA' DEI SARDI dispone di un centro di raccolta sito in Strada vicinale Comunale (zona campo sportivo). Di seguito vengono riportati gli orari di apertura:
 - **Lunedì:** 08:00 - 13:00
 - **Martedì:** 08:00 - 13:00
 - **Mercoledì:** 08:00 - 13:00
 - **Giovedì:** 08:00 - 13:00

- **Venerdì:** 08:00 - 13:00
- **Sabato:** 08:00 - 13:00

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; le utenze sopraccitate potranno conferire i rifiuti differenziati, compresi ingombranti e/o altri rifiuti particolari, esclusi i rifiuti speciali non assimilati da attività industriali e artigianali.

Negli ecocentro saranno installati sistemi di controllo e registrazione degli accessi, con relativa pesa. Il sistema permette il tracciamento di tutte le attività che le utenze svolgono presso il centro di raccolta permettendo la gestione dei parametri di riduzioni tariffarie, limiti di conferimento in ambito Tariffa, gestione delle categorie utenze di accesso e relativi rifiuti, ecc..

Il sistema utilizzato contempla un front-end utente operante su postazione personal computer o Totem Touch Screen, questo permette una interfaccia con operatore o self-service utente; tramite stampante integrata o esterna sono rilasciati gli scontrini relativa ai movimenti e al prodotto conferito. I dati di conferimento per tipo, quantità ed utente sono contabilizzati direttamente on line nel database integrato delle utenze.

L'accesso sarà possibile, per le utenze domestiche con codice fiscale o GREEN Card, mentre per le utenze non domestiche con GREEN Card specifica, consegnata su richiesta dell'utenza.

Le utenze domestiche e non domestiche autorizzate dei comuni di Buddusò e Alà dei Sardi possono conferire presso i rispettivi centri di raccolta comunali le seguenti tipologie di rifiuti:

Tipo di rifiuto	Codici CER
Sostanza organica da rifiuto urbano	200108
Rifiuti vegetali da sfalci e potature	200201
Vetro ed imballaggi in vetro	200102 - 150107
Carta – Cartone ed imballaggi cellulosici	200101 - 150101
Plastiche ed imballaggi in plastica	200139 - 150102
Imballaggi in metallo di piccola pezzatura	150104
Legno e imballaggi in legno	200138 - 150103

Tipo di rifiuto	Codici CER
Tessili ed imballaggi tessili	200111 - 150109
Imballaggi misti	150106
Abbigliamento	200110
Ingombranti metallici	200140
Altri ingombranti	200307
Elettrodomestici contenenti CFC	200123
Altre apparecchiature fuori uso contenenti componenti pericolosi	200135
Altre apparecchiature fuori uso non contenenti componenti pericolose	200136
Pile e batterie	200133 - 200134
Pneumatici usati	160103
Medicinali scaduti	200132
Contenitori etichettati T o F	150110
Lampade al neon	200121
Oli minerali esausti	200126
Oli vegetali e animali	200125
Rifiuti inerti	170107
Imballaggi primari in vetro	200102 - 151007
Carta e cartone e imballaggi primari di carta e cartone	150101 - 200101
Plastica e imballaggi primari in plastica	150102 - 200139
Imballaggi secondari cellulosici e plastici	150102 - 150102

Tipo di rifiuto	Codici CER
Imballaggi in metallo di piccola dimensione	150104
Imballaggi secondari in legno	150103
Imballaggi primari e secondari in materiali compositi	150105
Manufatti o loro parti in metallo	200140
Manufatti o loro parti in legno	200138
Scarti organici da cucine e mense di titolarità privata	200108
Rifiuti da giardini utenza privata non domestica	200201
Scarti da lavorazioni alimentari (**)	020304 - 020601
Scarti della lavorazione del legno (**)	030105
Scarti di prodotti tessili e dell'abbigliamento	200110 - 200111
RAEE analoghi alla provenienza da nuclei domestici	200136
Rifiuti ingombranti di altra natura non classificabili nei precedenti	200307
Medicinali scaduti	200132
Pile alcaline tipo stilo e a bottone e batterie per attrezz. elettroniche	200134

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%
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 prenotazione		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%

TIPOLOGIA RICHIESTE	RIFERIMENTI TQRIF	GESTORE TASSA	GESTORE RIFIUTI	SCHEMA DI RIFERIMENTO (% MINIMA EVASIONE RICHIESTE)			
				I	II	III	IV
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 sportello online raggiungibile mediante apposita applicazione dedicata (APP Junker), 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:** 800.719.393 (attivo dal LUNEDI' al SABATO dalle 8.00 alle 13.00)

Servizio di pronto intervento

E' presente un servizio di reperibilità e pronto intervento nei comuni di Buddusò e Alà dei Sardi, questo 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.

21

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

L'Associazione dei Comuni di Buddusò e Alà dei Sardi 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