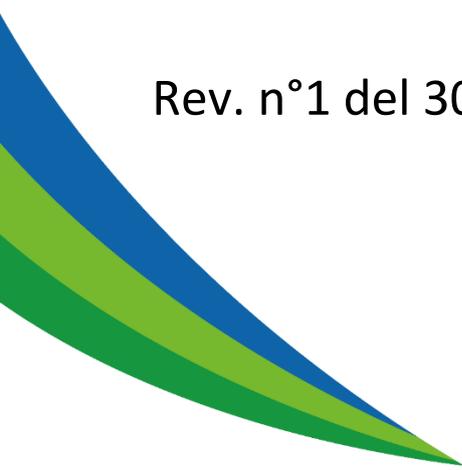


# **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

**Comune di Siniscola  
(NU)**

Rev. n°1 del 30/12/2022



## 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 .....	16
I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE.....	17
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.....	21
SCHEMA REGOLATORIO .....	21

## 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 il Comune di Siniscola (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.

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

10

## 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 il Comune di Siniscola.

- Servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità del rifiuto INDIFFERENZIATO;
- Servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità del rifiuto ORGANICO;
- Servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità del rifiuto CARTA E CARTONE;
- Servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità del rifiuto CARTA E CARTONE;
- Servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità presso le utenze commerciali del rifiuto CARTONE SELETTIVO;
- Servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità del rifiuto PLASTICA;
- Servizio di raccolta differenziata porta a porta e di prossimità del rifiuto VETRO E LATTINE;
- Servizio di raccolta stradale dei rifiuti EX RUP;
- Servizio di raccolta domiciliare a chiamata dei rifiuti INGOMBRANTI E RAEE;
- Servizio di raccolta domiciliare a chiamata dei rifiuti INDUMENTI USATI;
- Servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti CIMITERIALI;
- Servizio di raccolta stradale dei rifiuti OLI VEGETALI;
- Servizio di raccolta dei rifiuti urbani presso il Porto turistico;
- Servizio di raccolta dei rifiuti presso i mercati comunali;
- Servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati, rimozione dei rifiuti dalle spiagge, carcasse animali, siringhe ed escrementi animali;
- Servizio di raccolta e pulizia in occasioni particolari (feste, fiere, manifestazioni);
- Lavaggio e manutenzione dei contenitori delle UND;
- Servizio di intercettazione degli inerti;
- Servizio di raccolta toner e cartucce esauriti presso le strutture pubbliche;

- Servizi di diserbo;
- Servizio di fornitura ed installazione di dog toilette;
- Servizio di pulizia spiagge;
- Servizi di spazzamento stradale;
- Servizio di lavaggio strade;
- Gestione cestini stradali;
- Servizio di spurgo dei manufatti di drenaggio urbano (caditoie);
- Altri servizi opzionali (raccolta frazione verde “sfalci e potature”, ecc.).

## Servizio di raccolta dei rifiuti

Il servizio sarà svolto con modalità PORTA A PORTA su tutto il territorio comunale, suddividendo il territorio in due aree differenti:

- AREA URBANA;
- AREA VASTA E CASE SPARSE.

In particolare, il servizio di raccolta avverrà 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 (isola ecologica).

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.

Gli operatori si asterranno dal raccogliere i rifiuti, qualora gli stessi non siano conformi per natura o confezionamento a quanto previsto.

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.

Al ripetersi di situazioni non conformi, un nostro TUTOR qualificato si recherà presso l'utenza per informare sul corretto comportamento da tenere per differenziare correttamente i rifiuti domestici.

Per il rilevamento dei conferimenti, 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 del Comuni di Siniscola (Zona 1 e Zona 2).

ORARIO DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI:  
Tutte le tipologie di rifiuti dovranno essere depositate davanti alla propria abitazione (su suolo pubblico) dalle ore 22:00 entro, e non oltre, le ore 6:00 del mattino

**Zona 1**

*Da Ottobre a Maggio*

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
UTENZE DOMESTICHE	Umido	Vetro	Umido	Plastica	Umido Carta	Secco
UTENZE SPECIFICHE	Umido	Vetro Imb. Plastica	Umido	Plastica	Umido Carta	Secco Imb. Carta
UTENZE RICETTIVE	Umido	Vetro Imb. Plastica	Umido	Plastica	Umido Carta	Secco Imb. Carta

*Giugno e Settembre*

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
UTENZE DOMESTICHE	Umido	Vetro Plastica	Umido	Plastica	Umido Carta	Secco
UTENZE SPECIFICHE	Umido	Vetro/Plastica Imb. Plastica	Umido Imb. Carta	Plastica	Umido/Carta Imb. Plastica	Secco/Vetro Imb. Carta
UTENZE RICETTIVE	Umido	Vetro/Plastica Imb. Plastica	Umido Imb. Carta	Plastica	Umido/Carta Imb. Plastica	Secco/Vetro Imb. Carta

*Luglio e Agosto*

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
UTENZE DOMESTICHE	Umido	Vetro Plastica	Umido	Plastica	Umido Carta	Secco
UTENZE SPECIFICHE	Umido Vetro	Vetro/Umido Plastica/Imb. Plastica	Umido Imb. Carta	Plastica Umido/Vetro	Umido/Carta Imb. Plastica	Secco/Vetro Umido/Imb. Carta
UTENZE RICETTIVE	Umido Vetro	Vetro/Umido Plastica/Imb. Plastica	Umido Imb. Carta	Plastica Umido/Vetro	Umido/Carta Imb. Plastica	Secco/Vetro Umido/Imb. Carta

Numero Verde  
**800 270 323**

**ORARIO DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI:**  
Tutte le tipologie di rifiuti dovranno essere depositate davanti alla propria abitazione (su suolo pubblico) dalle ore 22:00 entro, e non oltre, le ore 6:00 del mattino

**Zona 2**



*Da Ottobre a Maggio*

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>	Umido	Vetro	Umido Carta	Plastica	Umido	Secco
<b>UTENZE SPECIFICHE</b>	Umido	Vetro Imb. Plastica	Umido Carta	Plastica	Umido	Secco Imb. Carta
<b>UTENZE RICETTIVE</b>	Umido	Vetro Imb. Plastica	Umido Carta	Plastica	Umido	Secco Imb. Carta

*Giugno e Settembre*

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>	Umido Plastica	Vetro	Umido Carta	Plastica	Umido	Secco
<b>UTENZE SPECIFICHE</b>	Umido Plastica	Vetro Imb. Plastica	Umido/Carta Imb. Carta	Plastica	Umido Imb. Plastica	Secco/Vetro Imb. Carta
<b>UTENZE RICETTIVE</b>	Umido Plastica	Vetro Imb. Plastica	Umido/Carta Imb. Carta	Plastica	Umido Imb. Plastica	Secco/Vetro Imb. Carta

*Luglio e Agosto*

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>	Umido Plastica	Vetro	Umido Carta	Plastica	Umido	Secco
<b>UTENZE SPECIFICHE</b>	Umido Plastica/Vetro	Vetro/Umido Imb. Plastica	Umido/Carta Imb. Carta	Plastica Umido/Vetro	Umido Imb. Plastica	Secco/Vetro Umido/Imb. Carta
<b>UTENZE RICETTIVE</b>	Umido Plastica/Vetro	Vetro/Umido Imb. Plastica	Umido/Carta Imb. Carta	Plastica Umido/Vetro	Umido Imb. Plastica	Secco/Vetro Umido/Imb. Carta

Numero Verde  
**800 270 323**

Di seguito si riporta inoltre, una guida alla differenziazione del rifiuto.

**Comune di Siniscola**  
**MODALITÀ DI RACCOLTA E DI ESPOSIZIONE**

Ricordatevi ogni giorno di separare già in casa i diversi tipi di rifiuti: solo in questo modo potranno essere raccolti e riciclati, trasformandosi in nuovi materiali ancora utili e in fonti di energia.

<p><b>CARTA E CARTONE:</b> Riviste, quotidiani, volantini pubblicitari, fogli, libri e quaderni, buste, scatole e scatoloni da imballaggio, Tetrapak, cartoni per la pizza. NO: carta accoppiata con altri materiali, carta carbone e stagnola. DOVE METTERLO: In scatola o in una busta di carta.</p>	<p><b>OLI VEGETALI E MINERALI:</b> Olio motore ed oli di cucina. DOVE METTERLO: Nell'apposito contenitore presso la ECOCENTRO comunale negli orari di apertura.</p>
<p><b>PLASTICA:</b> Bottiglie (acqua e bevande), contenitori per liquidi (shampoo, detersivi, ecc.), vasetti dello yogurt e similari, vaschette per alimenti (polistirolo e plastica), polistirolo da imballaggio, piatti e bicchieri in plastica. NO: Giocattoli, bacinelle, tavolini, sedie e posate. DOVE METTERLO: In buste chiuse, trasparenti o semitrasparenti. No sacchi neri.</p>	<p><b>INGOMBRANTI E FERROSI:</b> Elettrodomestici (lavatrici, televisori, frigoriferi, scaldabagno ecc.), mobili, divani, materassi, reti letto, computer, biciclette, infissi (porte e finestre), rottami metallici in genere. DOVE METTERLO: All'esterno della propria abitazione (su strada), previo appuntamento per il ritiro su prenotazione al numero verde (800270323) max 3 pezzi, oppure alla ECOCENTRO negli orari d'apertura.</p>
<p><b>VETRO E ALLUMINIO:</b> Bottiglie, barattoli, lattine (birra, bibite), vasetti e contenitori anche con tappo in metallo, contenitori in banda stagna in genere, pentole, posate e coperchi. NO: Cocci in ceramica e porcellana, specchi, lanterne e tubi al neon, pirofile da forno. DOVE METTERLO: Apposito contenitore verde, senza busta.</p>	<p><b>SPALCI VERDI:</b> Scarti di giardino come erba, rametti o arbusti da potatura, paglia, foglie. DOVE METTERLO: All'esterno della propria abitazione (su strada), previo appuntamento per il ritiro con prenotazione al numero verde (800270323) max 4 sacchi o fasci, oppure alla Ecocentro negli orari d'apertura. <b>No sacchi neri.</b></p>
<p><b>UMIDO:</b> Avanzi di cibo, ossa, lische di pesce, bucce e noccioli di frutta, scarti di verdura, bustine di tè, fondi di caffè, gusci (nava, noci, cozze, vongole, gamberi), pane, tovaglioli e fazzoletti in carta usati e sporchi di cibo, tappi in sughero, cenere, lettiere di animali. DOVE METTERLO: In buste chiuse biodegradabili e biocompostabili nel bidone apposito marrone da 25 lt.</p>	<p><b>FARMACI:</b> Medicinali scartati senza imballaggio di carta e plastica. DOVE METTERLO: Negli appositi contenitori in farmacia, oppure alla ECOCENTRO negli orari d'apertura.</p>
<p><b>SECCO:</b> Cassette audio e video, cd, cocci in ceramica, collant, pannolini, assorbenti, accendini, mozziconi di sigarette, posate di plastica, bastoncini igienici, resoi, carta (adesiva, abrasiva, vetrata, oleata, plastificata, da parati, carbone), candele, capelli, spazzolini da denti, nastro isolante, ombrelli, penne, pelle conciate, gomma, siringhe, cosmetici, polveri di aspirapolvere, lanterne a filamento. DOVE METTERLO: In buste generiche chiuse, trasparenti o semi trasparenti, nel contenitore grigio. <b>No sacchi neri.</b></p>	<p><b>PILE E BATTERIE:</b> Pile a torcia, batterie cellulari, pile a bottone, batterie per auto e moto. DOVE METTERLO: Negli appositi contenitori presso supermercati (pile) oppure alla ECOCENTRO negli orari di apertura.</p>
	<p><b>TESSILI:</b> Abiti smessi, scarpe e borse usate. DOVE METTERLO: Presso Ecocentro negli orari di apertura.</p>

## Servizio di spazzamento stradale

I servizi di spazzamento stradale erogati riguardano lo spazzamento **meccanizzato** e **manuale**, oltre che il servizio combinato di spazzamento **misto**.

Il servizio di spazzamento manuale viene svolto da un operatore dotato di idonea attrezzatura (scopa, paletta, ecc.) che si muove con un mezzo piccolo e leggero. L'operatore si occuperà della pulizia puntuale delle sedi stradali e dei marciapiedi, andando ad intercettare tutti i rifiuti generalmente presenti quali ad esempio cartacce, mozziconi di sigarette, ecc.

In particolare, lo spazzamento manuale garantisce inoltre:

- Lo spazzamento del suolo pubblico e/o soggetto ad uso pubblico nonché dei camminamenti ricadenti in aree verdi e giardini pubblici avendo cura di rimuovere i rifiuti gettati a terra dagli utenti o quelli prodotti da cause naturali (come foglie, polveri trasportate dal vento ecc.);
- Lo spazzamento delle aree in prossimità dei luoghi di esposizione dei contenitori dei rifiuti;
- Lo spazzamento dei camminamenti pedonali e delle pertinenze pubbliche e/o di uso pubblico (es. cabine - box ecc.);
- Rimozione delle deiezioni canine;
- Svuotamento dei cestini presenti presso le strade, le piazze, le piazzole e i parchi pubblici.

Gli operatori ecologici nel corso dell'attività si impegneranno inoltre a:

- Prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali e le forazze non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche;
- Garantire tutti quegli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate;
- Provvedere alla raccolta dei sacchi degli RSU nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio.

Lo spazzamento misto (a differenza di quello meccanizzato che prevede il solo utilizzo della macchina spazzatrice) prevede che le spazzatrici siano precedute da un operatore a terra che provveda a convogliare i detriti verso il centro della sede stradale per agevolare la funzionalità della macchina spazzante.

Durante lo svolgimento del servizio, per gli operatori a terra che precedono la spazzatrice, è previsto l'utilizzo di soffiatori a mano in modo tale da garantire una corretta pulizia di tutta la sede stradale anche in presenza di auto in sosta.

## I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE

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

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

In un sistema di raccolta integrata, come quello di Siniscola, assume dunque un'importanza particolare la presenza di strutture come l'Ecocentro comunale (situato presso la zona industriale), che possano configurarsi:

- Come piattaforma centralizzata per lo stoccaggio, in modo da razionalizzare il trasporto verso gli utilizzatori finali (piattaforme Conai, rottamatori, impianti di trattamento, ecc.);
- Come centro comunale di gestione dei RAEE, ai sensi della normativa che disciplina operativamente il ciclo di gestione dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (D.M. 185/07);
- Come Ecocentro, cioè un centro per il conferimento diretto di frazioni di rifiuti da parte dell'utenza che, per un qualsivoglia motivo, non ha la possibilità di conferirli al servizio di raccolta durante il normale orario di esecuzione del servizio o per le quali non è previsto un apposito circuito di raccolta.

In particolare, possono essere ivi conferite tutte le frazioni oggetto della raccolta domiciliare, con particolare riferimento agli sfalci, imballaggi, ingombranti, RAEE, ad esclusione dell'indifferenziato, nonché di tutti quei materiali anche di natura pericolosa rientranti nei rifiuti urbani per i quali non è previsto uno specifico circuito di raccolta come inerti, legno, rifiuti pericolosi prodotti esclusivamente da utenze domestiche tipo lampade, accumulatori al piombo, toner, ecc..

Nell'area sarà possibile dunque conferire tutte le tipologie di materiali previste dalla normativa vigente, mediante appositi contenitori idonei ad accogliere le diverse tipologie, secondo quanto più diffusamente descritto nel seguito.

Su tutte le operazioni vigilerà il personale di servizio che sarà sempre a disposizione durante gli orari di apertura del Centro e che disporrà di un ufficio in posizione tale da poter verificare la regolare operatività nell'impianto.

Si implementerà inoltre un sistema informatizzato di gestione dell'Ecocentro, con riconoscimento dell'utente, registrazione dell'accesso e delle tipologie/quantità dei rifiuti ivi conferite.

## 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.

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).

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.

Di seguito si riporta la tabella riassuntiva dei livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti.

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%

TIPOLOGIA RICHIESTE	RIFERIMENTI TQRIF	GESTORE TASSA	GESTORE RIFIUTI	SCHEMA DI RIFERIMENTO (% MINIMA EVASIONE RICHIESTE)			
				I	II	III	IV
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 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.

Presso il Centro Servizi o Ecosportello 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 possono essere effettuate dall'utente anche tramite:

- **Apposito numero verde:** 800.270.323 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 16.00; si tratta di un orario temporaneo da estendere).
- **Apposita APP e sito web dedicato.**

## 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 servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo.

20

## 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.

21

## 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 Siniscola 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

Si riporta di seguito, con particolare riferimento allo Schema I, la Tabella descrivente gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti:

22

Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI

Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	Schema I
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI
NOTA: Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.	