



**COMUNE DI SIAMAGGIORE**

## **CARTA DELLA QUALITÀ**

### **DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

**SECONDO IL TQRIF ARERA DELIBERAZIONE N. 15/2022  
PERIODO REGOLATORIO 2023-2025 (MTR-2)**

**LIVELLO QUALITATIVO:**

**SCHEMA I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**

**indice:**

- **CARTA DI QUALITÀ GESTORE DELLE TARIFFE**
- **CARTA DI QUALITÀ GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO**



COMUNE DI SIAMAGGIORE

UFFICIO TRIBUTI

**CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

di

**GESTIONE DELLE TARIFFE**

**E DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI DELLA**

**TASSA RIFIUTI (TARI)**

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| TITOLO I – Disposizioni Generali.....   | 3  |
| Art. 1 – Informazioni generali.....   | 3  |
| Art. 2 – Definizioni .....  | 3  |
| Art. 3 – Principi fondamentali.....   | 5  |
| Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti .....                                       | 6  |
| TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO .....   | 6  |
| Art. 5 – Attivazione del servizio .....   | 6  |
| Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio .....   | 7  |
| Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione.....                           | 7  |
| TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI .....                             | 8  |
| Art. 8 – Classificazione delle richieste dell’utente.....   | 8  |
| Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati .....    | 8  |
| Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche .....                               | 9  |
| TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE .....  | 9  |
| Art. 11 – Sportello online e sportello fisico .....   | 9  |
| Art. 12 – Servizio telefonico.....  | 9  |
| TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITA’, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI ..... | 9  |
| Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione.....   | 9  |
| Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI.....   | 10 |
| Art. 15 – Morosità.....   | 10 |
| Art. 16 – Modalità per la rateizzazione .....   | 10 |
| Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....   | 11 |
| TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....   | 11 |
| Art. 18 – Schema di livello qualitativo .....   | 11 |
| TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI .....  | 12 |
| Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità.....                         | 12 |

## TITOLO I – Disposizioni Generali

### Art. 1 – Informazioni generali

La presente Carta della qualità dei servizi è finalizzata per informare gli utenti sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI).

La Carte della qualità dei servizi è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Lo scopo di questo documento è garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Con la Carta di qualità, il Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla Legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali), nonché a tutte le direttive definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel settore di gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani, con particolare riferimento alla Testo Integrato Trasparenza Rifiuti (TITR), quale allegato alla Deliberazione 444/2019, nonché al Testo unico sulla Qualità del servizio Rifiuti (TQRIF), quale allegato alla Deliberazione 15/2022.

### Art. 2 – Definizioni

Ai fini della presente Carta, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca

- dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
  - **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
  - **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
  - **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
  - **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
  - **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
  - **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
  - **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
  - **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
  - **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
  - **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
  - **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
  - **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
  - **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
  - **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a calcolo tariffario;

### Art. 3 – Principi fondamentali

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

#### 3.1 Continuità

L'erogazione del servizio è regolare, continuativa e senza interruzioni. Nei casi di interruzione temporanea per impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni), attraverso l'avviso sul sito internet istituzionale; la durata massima delle interruzioni non può superare i tre giorni lavorativi.

#### 3.2 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

#### 3.3 Cortesia

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

#### 3.4 Efficacia ed efficienza

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

#### 3.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

### 3.6 Riservatezza

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

### 3.7 Accessibilità

L'utente può attivare presso il Comune i seguenti procedimenti:

- attivazioni nuova utenza TARI;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- cessazioni di utenza;
- richiesta informazioni sul tributo;
- presentazioni reclami;
- rettifica degli importi addebitati;
- riesame delle posizioni;
- richiesta dilazione di pagamento.

Tali procedimenti sono attivabili nelle seguenti modalità:

- sportello *online* attraverso accessibilità dal sito internet istituzionale
- sportello fisico presso l'Ufficio TARI
- servizio informativo tramite sportello telefonico
- corrispondenza postale
- corrispondenza a mezzo posta elettronica
- corrispondenza a mezzo posta elettronica certificata
- consultazione delle informazioni presenti nella sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale

## Art. 4 – Soggetto Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti

Il Comune è soggetto attivo per la potestà impositiva relativamente alla Tassa Rifiuti (TARI).

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## TITOLO II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

### Art. 5 – Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione

dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

#### Art. 6 – Variazione e cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online*, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile anche dalla modulistica cartacea messa a disposizione presso la sede comunale.

Con specifico riferimento alle richieste effettuate dalle utenze non domestiche per la fuoriuscita dal servizio pubblico per il recupero di rifiuti urbani prodotti ad altri operatori di mercato, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, devono essere presentate ai sensi del D.L. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di simili richieste di variazione decorrono, invece, dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

L'Ufficio Tributi è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui al presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

#### Art. 7 – Tempi di risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.



Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta di attivazione, variazione o cessazione, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## TITOLO III – RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

### Art. 8 – Classificazione delle richieste dell'utente

L'Utente può presentare all'Ufficio Tributi:

- a) richieste scritte di informazioni;
- b) reclami;
- c) rettifiche di importi addebitati.

L'ufficio Tributi procede con la classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

### Art. 9 – Procedura di presentazione di reclami, richieste scritte e rettifiche di importi addebitati

Il reclamo scritto, la richiesta scritta di informazioni di rettifica degli importi addebitati è presentabile tramite la apposita modulistica scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile *online*.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati, quali:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo;
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo, gli identificativi catastali e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ufficio Tributi utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

#### Art. 10 – Tempi di risposta motivata a reclami, informazioni e rettifiche

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

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

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ufficio Tributi della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

### TITOLO IV – PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

#### Art. 11 – Sportello online e sportello fisico

All'Utente viene messo a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.

Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

#### Art. 12 – Servizio telefonico

L'Ufficio Tributi mette a disposizione dell'utente un numero telefonico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza o richieste informazioni.

### TITOLO V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA IMPORTI NON DOVUTI

#### Art. 13 – Termine di pagamento e periodicità della riscossione

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato una volta l'anno dall'Ufficio sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione), o tramite mail per gli utenti che ne abbiano fatto espressa richiesta.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato dal Consiglio Comunale. Ad ogni modo, devono decorrere almeno venti (20) giorni solari dalla data di emissione del documento di riscossione al termine di scadenza della rata unica o della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati chiaramente nel documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, si deve garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

#### Art. 14 – Modalità e strumenti di pagamento della TARI

L'Ufficio Tributi garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora si preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### Art. 15 – Morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, secondo la normativa vigente in materia di sanzioni tributaria e di accertamento.

L'utente destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità accertate entro i termini prescritti o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento messo a disposizione *online* o con modulistica cartacea presso la sede comunale.

#### Art. 16 – Modalità per la rateizzazione

L'Ufficio Tributi è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate predisposte nel documento di riscossione:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Al documento di riscossione si devono allegare i relativi bollettini rateizzati.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, oppure degli

interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

#### Art. 17 – Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore riportato al successivo comma.

Resta salva la facoltà dell'Ufficio Tributi di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centottanta (180) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

## TITOLO VI – STANDARD GENERALI E OBBLIGHI DI SERVIZIO

#### Art. 18 – Schema di livello qualitativo

L'Ente Territorialmente Competente di riferimento ha determinato come posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori come indicati nella matrice della Tabella di cui all'art. 3.1 del TQRIF lo **Schema tipo I – livello qualitativo minimo**

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

Conseguentemente, non sono applicabili gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica come riepilogata dalla Tabella 1 di cui all'art 53 del TQRIF.

Invece, le disposizioni riportate nella presente Carta di qualità sono state redatte in conformità agli obblighi di servizio previsto per lo Schema regolatorio di riferimento, così come determinato dall'Ente Territorialmente Competente e riepilogato all'Appendice I, Tabella 2 di seguito riportata.

|  | <b>Schema I</b> | <b>Schema II</b> | <b>Schema III</b> | <b>Schema IV</b> |
|--|-----------------|------------------|-------------------|------------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5  | SI              | SI               | SI                | SI               |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 a all' Articolo 7  | SI              | SI               | SI                | SI               |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11  | SI              | SI               | SI                | 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              | SI               | SI                | SI               |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22  | n.a.            | SI               | SI                | SI               |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22   | SI              | SI               | SI                | SI               |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)  | SI              | SI               | SI                | SI               |

## TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

### Art. 19 – Violazioni ai principi e agli standard definiti dalla Carta di qualità

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal diretto interessato, in forma scritta, sull'apposita modulistica, all'Ufficio TARI.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA (autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inesa o non accolta.

# **CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

## **UNIONE DI COMUNI DEI FENICI**

**(Comuni di Palmas Arborea,  
Santa Giusta, Siamaggiore,  
Solarussa, Villaurbana)**

Rev. n°1 del 25/11/2022



## 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.....   | 12 |
| Efficienza ed efficacia .....   | 12 |
| Cortesia.....   | 12 |
| Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute .....                           | 12 |
| MODALITA’ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....   | 12 |
| I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE.....  | 18 |
| DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI: PROCEDURE E MODALITA’ .....                 | 21 |
| Ufficio per le relazioni con il pubblico .....                                    | 22 |
| INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....  | 23 |
| COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE .....                                      | 24 |
| VALIDITA’ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....   | 25 |
| SCHEMA REGOLATORIO .....  | 25 |

## PREMESSE

La **Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito: “**Carta dei Servizi**”) è un documento redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA, attraverso il quale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOCIETÀ COOPERATIVA e l’azienda socia incaricata SARDEGNA ECOLOGY SRL, che conduce i servizi di igiene urbana presso i comuni dell’Unione dei Fenici (Comuni di Palmas Arborea, Santa Giusta, Siamaggiore, Solarussa, Villaurbana), 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 HCCP e un sistema di responsabilità sociale, al fine di soddisfare sia le esigenze esplicite sia implicite del Cliente, garantendo il governo di tutti i processi e contribuendo alla fornitura di servizi mediante i seguenti principi:

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

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

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

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

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

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

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

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

Tale documentazione è organizzata per:

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

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

#### **Documenti normativi:**

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

#### **Documenti programmatici:**

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

- **Piani di audit.**

#### **Registrazioni dei dati:**

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

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

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

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

#### **Piani di commessa**

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

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

- Chiusura (dismissione) dei servizi.

### Tenuta sotto controllo delle registrazioni

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

### Il riesame della Direzione

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

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

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

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

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

## Elenco procedure in uso

| 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  |

| NUMERO  | TITOLO PROCEDURE  |
|---|---|
| P. 0805   | Situazioni d'emergenza  |
| P. 0806   | Sorveglianza e misurazioni  |
| 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.

12

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Di seguito sono riportati i servizi erogati da Ciclat Trasporti Ambiente, distinti per frazione merceologica, ambito e utenza servita:

- *raccolta porta a porta e di prossimità del SECCO RESIDUO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di CARTA E CARTONE;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di UMIDO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e a chiamata degli sfalci verdi VERDE;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di VETRO;*
- *raccolta differenziata porta a porta e di prossimità di PLASTICA e BANDA STAGNATA;*
- *raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti INGOMBRANTI E BENI DUREVOLI;*
- *raccolta differenziata degli imballaggi cellulosici e misti;*
- *raccolta differenziata degli ex RUP;*
- *raccolta degli oli esausti;*
- *servizi di raccolta domiciliare per le utenze segnalate dai servizi sociali con difficoltà motorie;*
- *raccolta differenziata di abiti usati;*
- *altri valorizzabili e pericolosi.*

In particolare il sistema di raccolta è organizzato con modalità differenti al variare della stagionalità, dell'ambito territoriale e della tipologia di utenza (*domestica, specifica/ricettiva*).

La stagionalità è suddivisa in:

- **Periodo Invernale:** da Ottobre a Maggio
- **Periodo Estivo:** da Giugno a Settembre.

Il circuito di raccolta porta-porta, in dettaglio, è caratterizzato dalla raccolta dai contenitori personali collocati su suolo stradale presso l'uscio dell'abitazione o dell'attività commerciale; in caso di edifici condominiali (tutti i condomini con un numero di utenze superiori a 6) e specifiche in genere, la raccolta avverrà entro aree private interne, mediante appositi contenitori di capienza adeguata.

Il posizionamento dei contenitori personali dovrà avvenire nei giorni prefissati agli orari stabiliti nei calendari di raccolta predisposti da CICLAT TRASPORTI AMBIENTE, di seguito riportati.



### RACCOLTA DIFFERENZIATA

|                  |  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|--|
| <b>Lunedì</b>    | <b>UMIDO</b><br>dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone |  | <b>PANNOLINI</b><br>dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio   |  |
| <b>Martedì</b>   | <b>CARTA</b><br>dovrà essere conferito sfuso all'interno del contenitore oppure legato o dentro scatole di carta         |  |  |  |
| <b>Mercoledì</b> | <b>UMIDO</b><br>dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone |  | <b>PLASTICA ALLUMINIO</b><br>dovrà essere conferito all'interno dei sacchi semitrasparenti   |  |
| <b>Giovedì</b>   | <b>VETRO</b><br>dovrà essere conferito sfuso all'interno del contenitore   |  | <p>I contenitori per i rifiuti devono essere esposti fronte strada entro le ore 6:00 del giorno di raccolta o la sera precedente. Devono essere ritirati una volta svuotati.</p> <p><b>DUBBI? scarica l'app</b></p> <p>Stop ai dubbi e agli errori, ora c'è <b>Junker App!</b></p> |  |
| <b>Venerdì</b>   | <b>SECCO</b><br>dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio           |  |  |  |
| <b>Sabato</b>    | <b>UMIDO</b><br>dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone |  |  |  |

Il ritiro di ingombranti, sfalci, olio vegetale, farmaci, T (tossici) e/o F (infiammabili) verrà effettuato anche su prenotazione al numero verde dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30

**Numero Verde**  
**800.127.737**  
DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE 08:30 ALLE 13:30



**ECOCENTRO COMUNALE SOLARUSSA**

Lun, Mar, Gio, Ven e Sab dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 17.00



**ECOCENTRO COMUNALE SIAMAGGIORE**

Martedì, Venerdì e Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00



**ECOCENTRO COMUNALE VILLAURBANA**

Lun, Mar, Mer, Ven e Sab dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Per le festività di Natale, Capodanno, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto, Primo Maggio e altre festività nazionali, il servizio potrebbe avere delle variazioni al fine di permettere ai lavoratori di fruirla serenamente.



### RACCOLTA DIFFERENZIATA

|                  |  |  |   |  |
|------------------|--|--|---|--|
| <b>Lunedì</b>    | <b>UMIDO</b><br>dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone |  | <b>CARTA</b><br>dovrà essere conferito sfuso all'interno del contenitore oppure legato o dentro scatole di carta  |  |
| <b>Martedì</b>   | <b>VETRO</b><br>dovrà essere conferito sfuso all'interno del contenitore   |  | <b>PANNOLINI</b><br>dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio  |  |
| <b>Mercoledì</b> | <b>UMIDO</b><br>dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone |  | <p>I contenitori per i rifiuti devono essere esposti fronte strada entro le ore 6:00 del giorno di raccolta o la sera precedente. Devono essere ritirati una volta svuotati.</p> <p><b>DUBBI? scarica l'app</b></p> |  |
| <b>Giovedì</b>   | <b>PLASTICA ALLUMINIO</b><br>dovrà essere conferito all'interno dei sacchi semitrasparenti                               |  |   |  |
| <b>Venerdì</b>   | <b>SECCO</b><br>dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio           |  |   |  |
| <b>Sabato</b>    | <b>UMIDO</b><br>dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone |  |   |  |

Il ritiro di ingombranti, sfalci, olio vegetale, farmaci, T (tossici) e/o F (infiammabili) verrà effettuato anche su prenotazione al numero verde dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30

DAL LUNEDÌ AL SABATO
Numero Verde  
800.127.737
DALLE 08:30 ALLE 13:30

**ECOCENTRO COMUNALE PALMAS ARBOREA**  
Lunedì, Venerdì e Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
Mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

**ECOCENTRO COMUNALE SANTA GIUSTA**  
Lun, Mar, Mer, Ven e Sab dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Per le festività di Natale, Capodanno, Pasqua, Pasquetta, Ferragosto, Primo Maggio e altre festività nazionali, il servizio potrebbe avere delle variazioni al fine di permettere ai lavoratori di fruirla serenamente.

Il rifiuto raccolto verrà depositato dall'operatore nella vasca e/o cassone di contenimento del veicolo di raccolta, previa identificazione dell'utenza corrispondente mediante lettura transponder dei tag RFID, e acquisizione dei dati di conferimento, che verranno trasmessi in seconda fase agli uffici del settore ambiente e paesaggio dei vari territori comunali, nonché dell'Unione dei Comuni.

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

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

Di seguito viene riportata la guida al conferimento dei rifiuti nel circuito di raccolta porta a porta.

| GUIDA AL CONFERIMENTO  |   | GUIDA AL CONFERIMENTO    |   |
|--|---|--------------------------|---|
| <br><b>UMIDO</b>            | il rifiuto deve essere conferito esclusivamente dentro i sacchetti in materiale compostabile ed esposto all'interno del contenitore marrone   | <b>OLIO VEGETALE</b>     | i rifiuti sono ritirati a domicilio previa prenotazione al numero verde oppure possono essere conferiti direttamente in ecocentro   |
| <br><b>SECCO</b>            | il rifiuto deve essere conferito esclusivamente dentro i sacchetti semitrasparenti ed esposto dentro il contenitore grigio  | <b>PNEUMATICI</b>        | i rifiuti devono essere conferiti direttamente in ecocentro nei limiti quantitativi definiti  |
| <br><b>CARTA CARTONE</b>    | il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore, oppure legato o dentro scatole di cartone   | <b>INERTI</b>            | i rifiuti devono essere conferiti direttamente in ecocentro nei limiti quantitativi definiti  |
| <br><b>PLASTICA LATTINE</b> | il rifiuto deve essere conferito all'interno di buste semitrasparenti   | <b>INDUMENTI</b>         | i rifiuti sono ritirati a domicilio previa prenotazione al numero verde oppure possono essere conferiti direttamente in ecocentro   |
| <br><b>VETRO</b>            | il rifiuto deve essere conferito privo di residui organici all'interno del contenitore  | <b>SFALCI E POTATURE</b> | i rifiuti sono ritirati a domicilio previa prenotazione al numero verde oppure possono essere conferiti direttamente in ecocentro   |
| <br><b>INGOMBRANTI</b>     | il ritiro avviene previa prenotazione chiamando il numero verde, i rifiuti devono essere posizionati fuori dalla propria abitazione la sera prima del giorno concordato per il ritiro, i rifiuti possono essere conferiti direttamente in ecocentro | <b>X PERICOLOSI</b>      | contenitori etichettati T e /o F, pile alcaline, farmaci scaduti, devono essere conferiti negli appositi contenitori posizionati presso tabacchini, farmacie, ambulatori, ferramenta ecc, oppure a domicilio previa prenotazione al numero verde, possono essere conferiti anche in ecocentro |

Di seguito inoltre, si riporta un maggiore dettaglio sulle tipologie di materiali conferibili per tipologia differente di circuito di raccolta.

# come fare correttamente la raccolta differenziata

| Tipo di rifiuto   | Cosa conferire   |
|---|--|
| <b>Carta e cartone</b><br>     | Fogli, giornali, riviste, depliant pubblicitari, cartoni per la pizza, imballaggi in carta e cartone, contenitori per bevande.   |
| <b>Vetro</b><br>               | Contenitori in vetro (es. bottiglie, vasetti e barattoli).   |
| <b>Plastica e lattine</b><br> | Piatti e bicchieri in plastica, bottiglie e flaconi in plastica, sacchetti, contenitori in plastica o alluminio per alimenti, lattine, carta stagnola, vaschette in polistirolo.   |
| <b>Umido organico</b><br>    | Resti alimentari, scarti di verdura e frutta, gusci d'uovo, di crostacei, piccole ossa, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi, tovaglioli e salviette di carta, piatti e bicchieri con scritta compostabile, cialde di caffè compostabili.  |
| <b>Secco residuo</b><br>     | Pannolini, stracci, spugne, piccoli oggetti in plastica o gomma e giocattoli di piccole dimensioni, posate di plastica, mozziconi di sigarette, cosmetici, cotone idrofilo, cerotti, cancelleria, ceramica e porcellana. Polvere, lettiere, tessuti non riutilizzabili, CD, carte oleate, plastificate o accoppiate. |

## I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE

Le utenze domestiche e non domestiche autorizzate dei comuni di Palmas Arborea, Santa Giusta, Siamaggiore, Solarussa e Villaurbana possono conferire presso i rispettivi centri di raccolta comunali le seguenti tipologie di rifiuti:

| ID | Tipo di rifiuto                           | Codice CER       | Descrizione  |
|----|---|------------------|--|
| 1  | Sostanza organica da rifiuto urbano       | 200108           | Residui alimentari e scarti di cucine e                    |
| 2  | Rifiuti da mercato                        | 200302           | mense<br>Scarti organici da attività Mercatale             |
| 3  | Vetro ed imballaggi in vetro              | 200102<br>150107 | Vetro in bottiglie e oggettistica                          |
| 4  | Carta – Cartone ed imballaggi cellulosici | 200101<br>150101 | Carta grafica mista ed imballaggi in carta/cartone         |
| 5  | Plastiche ed imballaggi in plastica       | 200139<br>150102 | Contenitori per alimenti e per liquidi e oggettistica      |
| 6  | Imballaggi in metallo piccola pezzatura   | 150104           | Lattine in alluminio o banda                               |
| 7  | Legno e imballaggi in legno               | 200138<br>150103 | stagnata<br>Arredi dismessi - legno con sost. pericolose – |
| 8  | Tessili ed imballaggi tessili             | 200111<br>150109 | Prodotti tessili e sacchi in materiali tessili             |
| 9  | Abbigliamento                             | 200110           | Indumenti usati  |
| 10 | Imballaggi misti                          | 150106           | Provenienti da raccolta congiunta es. vetro-lattine        |
| 11 | Ingombranti metallici                     | 200140           | Oggetti in metallo (es. reti in ferro, mobili, metallo)    |

| ID | Tipo di rifiuto  | Codice CER           | Descrizione  |
|----|--|----------------------|--|
| 12 | Altri ingombranti  | 200307               | Ing. Eterogenei o comunque diversi dai precedenti      |
| 13 | Elettrodomestici contenenti CFC                                      | 200123(*)            | Frigoriferi, congelatori, condizionatori               |
| 14 | Altre app. fuori uso conten. Componenti pericolosi                   | 200135 (*)           | Televisori, computer e materiale elettronico in genere |
| 15 | Altre apparecchiature fuori uso non contenenti componenti pericolose | 200136               | Lavatrici, lavastoviglie, scaldacqua                   |
| 16 | Pile e batterie  | 200133 (*)<br>200134 | Batterie e accumulatori                                |
| 17 | Medicinali scaduti   | 200132               | Medicinali diversi dai citotossici e citostatici       |
| 18 | Contenitori etichettati T o F  | 150110 (*)           | Contenitori vuoti di vernici, acidi, ...               |
| 19 | Lampade al neon  | 200121 (*)           | Tubi fluorescenti                                      |
| 20 | Oli minerali esausti   | 200126 (*)           | Oli da operazioni di cambio olio motore                |
| 21 | Oli vegetali e animali   | 200125               | Oli da mense, cucine                                   |
| 22 | Rifiuti vegetali da sfalci e potature                                | 200201               | Scarti della cura del verde pubblico/privato           |
| 23 | Inerti   | 170106               | Inerti da piccole demolizioni                          |

Di seguito si riportano gli orari dei 5 ecocentri attivi:



## ORARI ECOCENTRO



Lunedì, Venerdì e Sabato  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Mercoledì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Lun, Mar, Mer, Ven e Sab  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Martedì, Venerdì e Sabato  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Lun, Mar, Gio, Ven e Sab  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Mercoledì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Lun, Mar, Mer, Ven e Sab  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Il sistema informatico di accesso all'ecocentro comunale sarà dotato di un sistema di identificazione dell'utenza presso l'ecocentro. La gestione dell'ecocentro verrà eseguita da un modulo applicativo specifico installato su un palmare dotato di lettore di codice a barre o RFID (o comunque adeguato a leggere le tessere per l'accesso all'ecocentro), con collegamento dati al sistema centrale in modalità WiFi, GPRS o UMTS, dotato di stampante termografica, di supporto a tutte le attività necessarie. Si precisa che potranno essere impiegate

a tal fine anche le tessere sanitarie in possesso dei cittadini. In tal modo ogni componente del nucleo familiare potrà accedere all'Ecocentro con la propria tessera sanitaria, e i dati del conferimento eseguiti saranno associati alla relativa utenza. Il modulo registra in tempo reale sul gestionale i conferimenti effettuati dall'utenza e consente di verificare, contemporaneamente e qualora desiderato, anche la regolarità della posizione debitoria dell'Utenza che si presenta a conferire.

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

- Lettura della tessera.
- Visualizzazione e verifica dei dati del cliente.
- Impostazione materiale conferito e relativa quantità.
- Stampa ricevuta. L'applicazione permette anche di registrare una nuova tessera (solo qualora si decida di usare le tessere specifiche e non le tessere sanitarie) per l'accesso e di utilizzarla contestualmente, senza ulteriori attese. Tutte queste funzionalità sono ovviamente garantite tramite il collegamento dati del palmare con il database dell'applicativo gestionale centrale. Il collegamento è garantito da qualsiasi canale di comunicazione dati messo a disposizione dal palmare, quali ad esempio WiFi, GPRS, HSDPA/HUDPA. La fornitura è prevista senza alcuna limitazione forzata sul numero di utenti che possono utilizzare l'applicazione. Il servizio avrà le seguenti caratteristiche:
- Gestione On-Line dell'ecocentro con tecnologia GPRS / UMTS
- Registrazione Online dei conferimenti.
- Tecnologia RFID di 2a e 3a generazione.
- Possibilità di lavoro Off-Line e scarico dei dati in modalità Bluetooth, ZigBee, WiFi, GPRS, UMTS.

21

## **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 da per fornire risposte all'Utente sono:

- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 2 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 300 secondi.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

### **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 i Centro Servizi siti nei rispettivi Ecocentri Comunali ed apposito sportello online raggiungibile tramite apposita applicazione dedicata (APP Junker), gli utenti potranno inoltrare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

I Centro Servizi sono aperti al pubblico nelle seguenti giornate ed orari:



Lunedì, Venerdì e Sabato  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Mercoledì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Lun, Mar, Mer, Ven e Sab  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Martedì, Venerdì e Sabato  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Lun, Mar, Gio, Ven e Sab  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Mercoledì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



Lun, Mar, Mer, Ven e Sab  
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì  
dalle ore 14.00 alle ore 17.00

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

- **Apposito numero verde:** 800.127.737 (attivo dal LUNEDÌ al SABATO dalle 8.30 alle 13.30)
- **Indirizzo di posta elettronica:** [segnalazioni@sardegnaecology.it](mailto:segnalazioni@sardegnaecology.it)

E' possibile inoltre visionare maggiori dettagli ed informazioni sui servizi nell'apposito sito web:  
<https://www.sardegnaecology.it/>.

## 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.

24

## 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'Unione di Comuni dei Fenici (Comuni di Palmas Arborea, Santa Giusta, Siamaggiore, Solarussa, Villaurbana) 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<br>OBBLIGHI MINIMI  | SCHEMA III<br>LIVELLO INTERMEDIO |
|   | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | SCHEMA II<br>LIVELLO INTERMEDIO  | SCHEMA IV<br>LIVELLO AVANZATO    |