

UNIONE COMUNI "MARMILLA"

Viale Rinascita 19 - 09020 Villamar (SU)
sede operativa: Via Carlo Felice n° 267 - 09025 Sanluri (SU)
tel. 070/9307050 - www.unionecomunimarmilla.it - ucmarmilla@gmail.com

SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DEI COMUNI DELL'UNIONE "MARMILLA" - ANNUALITA' 2018/2027

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PREMESSA.....	3
VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI.....	3
SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA.....	4
UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'	4
CONTINUITA'	5
EFFICACIA E EFFICIENZA.....	5
CORTESIA	5
CHIAREZZA E COMPrensIONE DEI MESSAGGI	6
SICUREZZA.....	6
SALVAGUARDIA DELL' AMBIENTE.....	7
PRIVACY	7
MISSION	7
SERVIZI DI IGIENE URBANA.....	7
CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE	12
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	13
TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA	13
SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO	14
INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE.....	14
FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI ORGANIZZATI	15
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	15
INFORMAZIONE AGLI UTENTI	15
PROCEDURE DI RECLAMO	16
RIFERIMENTI AZIENDALI.....	17

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di pubblica utilità.

E' un vero patto tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Amministrazione pubblica che li eroga attraverso il gestore.

L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento della qualità dei servizi.

L'Unione dei Comuni "Marmilla" e l'A.T.I. ECONORD S.P.A. + COSIR s.r.l. (di seguito Gestore) applicano la presente Carta dei Servizi.

La normativa primaria su cui essa si basa è:

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei pubblici servizi*";
- Il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 "*Norme in materia Ambientale*";
- L'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 "*Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità*";
- D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. "*Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.*";
- Delib.G.R. 13 febbraio 2012, n. 66 "*Linee guida per la realizzazione dei Centri del Riuso*";

La carta dei servizi deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- Contratto di servizio stipulato con l'Ente, in cui sono definiti gli obblighi ed i diritti delle parti;
- Regolamento di igiene urbana dell'Ente, in cui sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani ed assimilati;

VALIDITA' CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella del contratto stipulato.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso la sede operativa dell'Unione dei Comuni "Marmilla" in Via Carlo Felice n° 267 - 09025 Sanluri (SU) e sul sito internet: www.unionecomunimarmilla.it

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesi come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

SERVIZI OGGETTO DELLA CARTA

I servizi oggetto della carta sono i seguenti:

1) raccolta e trasporto rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 184 c.2 da lett. a) ad f) del d.Lgs n.152/2006 e s.m.i. ed in particolare:

- raccolta in modo differenziato della frazione secca non recuperabile, compresi pannolini e pannoloni, della frazione umida, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F, accumulatori al piombo, neon, oli esausti, rifiuti da costruzione e demolizione prodotti da utenze domestiche;
- raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE, indumenti usati e degli scarti verdi;
- gestione dei centri comunali di raccolta dei rifiuti urbani (ecocentri) e gestione degli eventuali Centri del Riuso;
- trasporto dei rifiuti differenziati indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o smaltimento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- spazzamento delle strade (a richiesta dei Comuni);

2) campagna di formazione e sensibilizzazione.

Sono esclusi dalla carta i servizi complementari ed accessori, la gestione dei rifiuti speciali non assimilati e i rifiuti speciali pericolosi di cui al comma 3 dell'art 184 del d.Lgs n. 152/2006 e s.m.i. provenienti da attività produttive e commerciali ovvero originati dal circuito di produzione non domestica, i quali debbono essere smaltiti a totale carico del produttore/detentore.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

L'Ente e il Gestore si impegnano al rispetto di uguaglianza dei diritti degli utenti.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'Ente ed il Gestore garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. Il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

CONTINUITA'

I servizi oggetto della carta sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono quindi attività di pubblico interesse sottoposta alla normativa vigente.

Essi pertanto non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi comprovati di forza maggiore.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Gestore si impegna al rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990, n. 146 ("Esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati").

Il Gestore si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste dal Contratto. Il servizio viene erogato nell'ottica di garantirne il miglioramento continuo adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

EFFICACIA E EFFICIENZA

Il Gestore si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi.

L'Ente ed il Gestore si avvalgono di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate.

CORTESIA

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa dedicata (Unione dei Comuni "Marmilla") che consente di monitorare costantemente il regolare svolgimento delle azioni programmate e, in caso di bisogno e di urgenza, di intervenire con tempestività.

Gli operatori adottano comportamenti improntati a responsabilità, collaborazione, buona fede, correttezza ed educazione nei confronti dell'utenza e rispettano il Codice di Comportamento dei dipendenti dell'Unione dei Comuni "Marmilla".

Gli operatori dedicano attività assidua e diligente al disbrigo delle mansioni assegnate, con particolare riguardo alle attività che richiedono un contatto diretto con l'utenza.

Le principali attività dell'Unione dei Comuni "Marmilla" sono:

- Distribuzione di contenitori e sacchetti (su richiesta dei Comuni) ed ecocalendari;
- Attività di informazione ambientale;
- Gestione delle prenotazioni di raccolta domiciliare di Ingombranti e Raee;
- Gestione delle segnalazioni;
- Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza tramite mail.

Orari di apertura "ecosportello" Unione dei Comuni "Marmilla":

- mercoledì e venerdì dalle 16:00 alle 18:00
- numero verde (Sanluri, Villamar, Furtei e Segariu): 800134089
- numero verde (Barumini, Collinas, Genuri, Gesturi, Las Plassas, Lunamatrona, Pauli Arbarei, Setzu, Siddi, Tuili, Turri, Ussaramanna, Villanovaforru, Villanovafranca): 800 069 960 / 070684415 attivo: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00, martedì, giovedì e sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00;

CHIAREZZA E COMPrensIONE DEI MESSAGGI

Il Gestore, nel redigere qualsiasi comunicazione, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

Il Gestore si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese alla semplificazione dei servizi per l'utenza ed al miglioramento continuo.

SICUREZZA

Il Gestore è tenuto all'osservanza e all'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati dal Gestore per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di codice della strada.

SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni operazione la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente, e invita gli Utenti a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs 196/2003.

MISSION

Differenziare è facile così recita lo slogan, sintesi perfetta del rapporto proattivo di collaborazione che il Gestore vuole creare con i cittadini e dell'impegno che il Gestore ed i cittadini stessi devono porre nella tutela dell'Ambiente e nel decoro cittadino.

La ECONORD s.p.a. e la COSIR s.r.l. dispongono di una squadra di circa 24 dipendenti che si occupa, ogni giorno, dell'igiene e del decoro urbano dei Comuni facenti parte dell'Unione dei Comuni "Marmilla".

La versatilità del proprio modello organizzativo le consente di operare con professionalità nella gestione integrata di numerosi servizi.

I servizi di igiene urbana costituiscono per ECONORD s.p.a. e COSIR s.r.l. il settore centrale delle loro attività, secondo una linea di sviluppo che integra **tecnologie e servizi ambientali innovativi**.

La ricerca costante di livelli di efficienza ed operatività, basati sulla competenza del personale e sulla tecnologia, è il principale obiettivo che il Gestore persegue.

SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il Gestore si occupa di una serie di prestazioni che possono essere ripartite nelle seguenti macrocategorie:

- Raccolte differenziate;
- Raccolta rifiuti non riciclabili, ingombranti e Raee;
- Spazzamento strade (solo su richiesta dei singoli Comuni);
- Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione;

- Centri di Raccolta o Ecocentri.

Raccolte differenziate

La Raccolta differenziata svolge un ruolo prioritario nella gestione integrata dei rifiuti: da un lato riduce il flusso di quelli da avviare allo smaltimento, dall'altro condiziona in maniera positiva l'intero sistema.

In sintesi, i benefici che ne derivano sono i seguenti:

- valorizzazione delle componenti merceologiche dei rifiuti sin dalla fase di raccolta;
- riduzione della quantità e della pericolosità dei rifiuti da avviare al trattamento/smaltimento, con la minimizzazione dell'impatto ambientale dei processi;
- recupero di materiali nella fase di trattamento finale;
- promozione di comportamenti più corretti da parte dei cittadini, caratterizzati da cambiamenti significativi in termini di consumi, a beneficio di politiche di prevenzione e riduzione.

In virtù di questi obiettivi l'Unione dei Comuni "Marmilla", per tramite del Gestore, ha integrato le raccolte differenziate, servendosi di diversi sistemi di intercettazione:

- porta a porta;
- compostaggio domestico;
- contenitori mono e multi materiale;
- grandi utenze, con le necessarie personalizzazioni;
- ecocentri a disposizione dei cittadini.

La raccolta porta a porta attiva sul territorio dell'Ente, consente il recupero di:

- rifiuti organici;
- carta;
- cartone e cartoncino;
- plastica/imballaggi metallici;
- vetro;
- rifiuto secco non riciclabile, compresi pannolini e pannoloni.

La raccolta stradale (mediante contenitori stradali) attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- rifiuti urbani pericolosi: pile esauste e farmaci scaduti;
- oli esausti;
- indumenti usati.

La raccolta a chiamata attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- ingombranti (Armadi, materassi, reti metalliche metalli, etc.);
- Raee (Rifiuti da apparecchiature elettroniche ed elettriche).
- rifiuti biodegradabili (sfalci e potature);

Il calendario “porta a porta” contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto differenziato per ogni raccolta e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (Sacchetti, contenitori, orari, giorni, istruzioni per la corretta differenziazione dei rifiuti).

Il Gestore e l’Ente garantiscono agli utenti dei Comuni dell’Unione, il conferimento diretto dei rifiuti differenziati in aree appositamente attrezzate, denominate Ecocentri.

Servizi di raccolta porta a porta

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare “porta a porta” dei rifiuti conferiti a cura delle utenze domestiche e non domestiche in contenitori o sacchi pieni posti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione, lungo il marciapiede o strada pubblica.

L’operatore ricolloca il contenitore svuotato nel luogo in cui era stato posizionato dall’utenza e si obbliga a pulire il punto di conferimento.

Qualora il rifiuto conferito non è conforme, l’operatore non effettua la raccolta e lascia presso l’utenza una segnalazione recante un adesivo con l’invito a contattare i numeri verdi.

Servizi di raccolta a chiamata

Il ritiro di *rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE* è attivato dall’utente previo appuntamento con l’Ecosportello. Il gestore si impegna ad evadere la richiesta entro 15 giorni.

Le utenze sensibili (utenti con età superiore ai 70 anni o persone segnalate dall’Amministrazione Comunale perché affette da disabilità) possono segnalare all’Ecosportello eventuali difficoltà.

Il ritiro della frazione verde prodotta dalle utenze domestiche e non domestiche, prevede il conferimento da parte dell’utente, di fogliame, potature di alberi e siepi, sfalci d’erba e rasatura del prato in buste compostabili e fascine, avendo l’accortezza di renderli agevoli al sollevamento e svuotamento manuale da parte degli operatori addetti alla raccolta.

Raccolta rifiuti urbani indifferenziati

Tutti quei rifiuti residuali (Secco – non riciclabile) per i quali non è ancora attiva una specifica raccolta differenziata, devono essere conferiti negli appositi contenitori di colore grigio utilizzando sacchetti trasparenti o semi-trasparenti. Il secco non riciclabile è raccolto tramite il servizio "porta a porta".

Il calendario “porta a porta” contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto indifferenziato e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (Contenitori, orari, giorni ed istruzioni per la corretta differenziazione dei rifiuti).

Raccolta di rifiuti ingombranti, che può avvenire attraverso due differenti modalità:

- il servizio a domicilio, al quale si può accedere tramite prenotazione con apposito Numero Verde;
- il conferimento diretto da parte dei cittadini presso gli ecocentri;

Raccolta di rifiuti differenziata presso i cimiteri

Il servizio prevede il ritiro dei rifiuti riposti in contenitori appositi muniti di adesivi informativi (Fiori e piante, Secco non riciclabile) che agevolano l’utente nella raccolta differenziata dei rifiuti.

Spazzamento stradale (solo su richiesta)

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio di mantenimento mirato.

L’aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato diventa una scelta obbligata.

Gli operatori, che precedono l’autospazzatrice, individuano di volta in volta i punti a maggiore difficoltà di intervento per il veicolo meccanizzato, e procedono allo spazzamento, creando degli accumuli in punti che ne facilitano l’intervento.

Tale sinergia operativa consente di rendere fruibile il servizio meccanizzato praticamente in tutte le aree dei centri abitati, e aumenta l’efficienza dell’intero servizio.

Questi, in sintesi, sono le attività e le caratteristiche dello spazzamento stradale:

- pulizia strade;
- svuotamento cestini gettacarte;

Il Gestore si impegna a pubblicare sul sito dell’Ente la programmazione settimanale dei servizi di spazzamento stradale.

Trasporto rifiuti urbani verso impianti di destinazione

Le attività di trasporto dei rifiuti urbani presso impianti di destino autorizzati vengono effettuate dal Gestore.

Gli impianti di destinazione finale sono individuati dal Gestore.

L'Ecocentro o Centro di Raccolta Rifiuti è un'area allestita e protetta che consente il conferimento gratuito dei rifiuti differenziati urbani e assimilati. L'ecocentro integra il servizio di raccolta “porta a porta” già esistente sul territorio, inoltre è dedicato ai rifiuti che per tipologie e dimensioni non possono essere inseriti nel flusso della raccolta domiciliare.

Le utenze domestiche accedono all'ecocentro con la Tessera Sanitaria.

Le utenze non domestiche ubicate nel territorio comunale, regolarmente iscritte al ruolo TARI possono conferire i soli rifiuti che rientrano tra quelli assimilabili agli urbani sia per qualità che per quantità previa compilazione di apposita modulistica. I rifiuti speciali non assimilati ai rifiuti urbani devono essere, a termini di legge, smaltiti dalle stesse utenze non domestiche in forma autonoma.

Nel centro di raccolta si possono conferire le seguenti categorie di rifiuti:

- Carta e cartone;
- Imballaggi lignei;
- Legno da mobilio;
- Rottami ferrosi;
- Vetro da imballaggio;
- Lastre di vetro e specchi;
- Imballaggi in plastica e metalli(multimateriale), polistirolo da Imballaggio;
- Beni durevoli in plastica (mobili da giardino, tubi, tapparelle...);
- Rifiuti biodegradabili di mense e cucine, rifiuti verdi (sfalci d'erba, fogliame, ramaglie...);
- Raee: frigoriferi, congelatori e condizionatori (R 1);
- Raee: altri elettrodomestici bianchi: lavatrici, lavastoviglie, cucine (R 2);
- Raee: televisori e monitor di computer (R 3);
- Raee: piccoli elettrodomestici (R 4);
- Raee: lampade al neon a basso consumo fonti luminose (R 5);
- Pile esaurite;
- Rifiuti ingombranti (materassi, poltrone, divani...);
- Pneumatici fuori uso;
- Materiale inerte: ceramica e terracotta, calcinacci, mattonelle sanitari..(solo piccole quantità da lavori di manutenzione domestica);
- Prodotti tessili, indumenti usati;
- Accumulatori al piombo e batterie d'avviamento (solo da utenze domestiche);
- Cartucce toner da stampanti e fotocopiatori;
- Oli alimentari esausti (oli da cucina);

- Oli lubrificanti esausti (oli motore minerali e sintetici);
- Vernici, solventi ed altri prodotti pericolosi;
- Farmaci scaduti;
- Contenitori marcati T/F con residui di prodotto;

Al fine di consentire il corretto funzionamento dell'ecocentro, i materiali conferiti saranno accettati compatibilmente con la capacità di ricezione dell'area. Gli utenti nella fase di smaltimento devono disporre i rifiuti conferiti negli appositi contenitori in modo ordinato, occupando il minor spazio possibile ed inoltre lasciando pulita la zona di scarico. Il personale addetto ha il compito di accogliere gli utenti e di guidarli nel corretto conferimento oltre al controllo della conformità dei rifiuti. Ha inoltre facoltà di respingere in qualsiasi momento chiunque non sia in grado di esibire i documenti richiesti, nonchè coloro che intendono conferire rifiuti diversi da quelli ammessi.

Divieto di conferire i seguenti rifiuti:

- Rifiuti non riciclabili (indifferenziato- secco non riciclabile);
- Rifiuti speciali non assimilabili agli urbani (derivanti da attività produttive),
- Rifiuti contenenti amianto, liquidi infiammabili ed esplosivi, catrame, parti d'auto.

Divieto di asporto materiali e/o cernita all'interno dell'ecocentro.

E' vietato depositare i rifiuti fuori dalla recinzione dell'ecocentro.

Si ricorda che, ai sensi del D.Lgs 152/06 e del regolamento per la gestione dei rifiuti, è vietato l'abbandono, lo scarico ed il deposito incontrollato dei rifiuti su aree pubbliche ed all'esterno dell'ecocentro.

Le violazioni di tali norme sono punibili con sanzioni amministrative e/o penali.

È sempre attivo il servizio gratuito ingombranti domiciliare.

CALENDARIO DEI SERVIZI E COMUNICAZIONE

Il calendario dei servizi “porta a porta” rappresenta uno strumento informativo ed operativo in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni utili a consentire la fruizione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti.

Il calendario, disponibile all'Ecosportello e sul sito dell'Unione e prevede, per ogni giorno dell'anno, festività escluse, il tipo di raccolta.

Il Gestore si impegna a realizzare annualmente un calendario di raccolta rivolto a tutte le utenze, domestiche (singole e condominiali) e non domestiche.

Il Gestore si impegna a rendere pubblico il programma settimanale di spazzamento stradale per il periodo estivo (15 giugno – 15 settembre) e invernale (16 settembre – 14 giugno).

Il Gestore si impegna inoltre a realizzare annualmente la campagna di comunicazione e sensibilizzazione alle utenze del territorio.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato e a concretizzare il patto di partecipazione con il Cittadino-Utente.

Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o dell'Ente, se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.

Il calendario del Porta a Porta utilizzato, distribuito presso l'Ecosportello e disponibile sul sito internet dell'Ente è uno tra gli strumenti di verifica quotidiano da parte del cliente per le attività di igiene urbana.

TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Il Gestore mette in campo una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con i Cittadini-Utenti, in modo da misurare il grado di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- Ecosportello a disposizione dell'Utenza (aperto il Mercoledì e Venerdì dalle ore 16:00 alle ore 18:00) all'interno del quale offre la possibilità di fare eventuali segnalazioni, di esporre dubbi, proposte e reclami;
- numero verde (Sanluri, Villamar, Furtei e Segariu): 800134089
- numero verde (Barumini, Collinas, Genuri, Gesturi, Las Plassas, Lunamatrona, Pauli Arbarei, Setzu, Siddi, Tuili, Turri, Ussaramanna, Villanovaforru, Villanovafranca): 800 069 960 / 070684415 attivo: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00, martedì, giovedì e sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00;
- Valutazione dell'andamento delle segnalazioni ricevute suddivise per tipo in raccolta, spazzamento, ingombranti e varie (richieste sopralluoghi, informazioni sulla corretta raccolta differenziata, ecc...).
- Sito istituzionale www.unionecomunimarmilla.it
- Campagne di informazione rivolte ai cittadini sia di tipo formativo che motivazionale (redazionali su mensili, spot televisivi, banner su pagine web, siti dedicati);

- Progetti educativi rivolti agli alunni delle Scuole (Scuole dell'Infanzia, Scuole Primarie e Scuole Secondarie di primo livello).

SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore qualora l'erogazione del servizio non venga effettuato secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali, o per concomitanza di festività,

deve garantirne l'esecuzione entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

Qualora negli orari previsti il sacco e/o contenitore non fosse stato raccolto dal servizio, l'Utente dovrà ritirarlo e esporlo nel successivo passaggio di raccolta secondo quanto previsto dal calendario.

INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE

Nella gestione delle piccole emergenze, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 4 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, entro 24 ore, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

Normale orario di servizio: 06:00 – 12:00.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI ORGANIZZATI

Il Gestore si impegna, qualora l'utenza lo richieda, a fissare appuntamenti per definire particolari criticità.

Il Gestore, attraverso proprio personale dedicato, si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria presenza e disponibilità per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 4 ore.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (ecosportello, sito Web, ecc.).

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Il Gestore si impegna a informare costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e contrattuali, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un proprio portale internet (accessibile ai disabili) al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e ai Regolamenti, e presentare richieste e reclami;
- cura i rapporti con l'Unione dei Comuni "Marmilla", fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale e informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;

- assicura l'Utente della corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

PROCEDURE DI RECLAMO

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento del Servizio Gestione Rifiuti Urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo al Gestore medesimo, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, Ecosportello), e darne comunicazione, per conoscenza, all'Unione dei Comuni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Gestore, entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori, ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti.

Il Gestore riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra il Gestore e l'Utente.

La procedura conciliatoria è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune.

Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può inoltre chiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza all'Unione dei Comuni, delle controversie nate e del loro esito.

RIFERIMENTI AZIENDALI

- COSIR s.r.l. - Via Poli n° 29 - Roma - C.F./P.IVA 02447920923 - sede amministrativa: Via Nuoro n° 76b - Cagliari - tel: 070/684415 - fax: 070/6403927 - mail: info@cosir.org - pec: cosir@pec.it
- ECONORD s.p.a. . Via Giordani n° 35 - 21100 Varese - tel: 0332/226336 - fax: 0332/820349 - mail: info@econord.it - pec: econord@certimprese.it
- Ecosportello (Unione dei Comuni "Marmilla") – Via Carlo Felice n° 267 – 09025 Sanluri (SU) – tel: 0709307050 – mail: ucmarmilla@gmail.com – pec: unionecomunimarmilla@legalmail.it