

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

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

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

Certificazioni e Autorizzazioni

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

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

Principali servizi offerti

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

Implementazione del sistema di controllo della qualità

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

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

La documentazione del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e HACCP 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.**

6

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.

Cortesìa

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

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

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

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

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.



Comune di Solarussa



Comune di Siamaggiore



Comune di Villaurbana



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Lunedì	UMIDO dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone		PANNOLINI dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio	
Martedì	CARTA dovrà essere conferito sfuso all'interno del contenitore oppure legato o dentro scatole di carta			
Mercoledì	UMIDO dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone		PLASTICA ALLUMINIO dovrà essere conferito all'interno dei sacchi semitrasparenti	
Giovedì	VETRO 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>DUBBI? scarica l'app</p> <p>Stop ai dubbi e agli errori, ora c'è Junker App!</p>	
Venerdì	SECCO dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio			
Sabato	UMIDO 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 VILLAUROBANA 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 fruirne serenamente.



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Lunedì	UMIDO dovrà essere conferito all'interno di sacchi compostabili ed esposto all'interno del contenitore marrone		CARTA dovrà essere conferito sfuso all'interno del contenitore oppure legato o dentro scatole di carta	
Martedì	VETRO dovrà essere conferito sfuso all'interno del contenitore		PANNOLINI dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio	
Mercoledì	UMIDO 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>DUBBI? scarica l'app</p>	
Giovedì	PLASTICA ALLUMINIO dovrà essere conferito all'interno dei sacchi semitrasparenti			
Venerdì	SECCO dovrà essere conferito con sacco semitrasparente ed esposto all'interno del contenitore grigio			
Sabato	UMIDO 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	
 UMIDO	il rifiuto deve essere conferito esclusivamente dentro i sacchetti in materiale compostabile ed esposto all'interno del contenitore marrone	 OLIO VEGETALE	i rifiuti sono ritirati a domicilio previa prenotazione al numero verde oppure possono essere conferiti direttamente in ecocentro
 SECCO	il rifiuto deve essere conferito esclusivamente dentro i sacchetti semitrasparenti ed esposto dentro il contenitore grigio	 PNEUMATICI	i rifiuti devono essere conferiti direttamente in ecocentro nei limiti quantitativi definiti
 CARTA CARTONE	il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore, oppure legato o dentro scatole di cartone	 INERTI	i rifiuti devono essere conferiti direttamente in ecocentro nei limiti quantitativi definiti
 PLASTICA LATTINE	il rifiuto deve essere conferito all'interno di buste semitrasparenti	 INDUMENTI	i rifiuti sono ritirati a domicilio previa prenotazione al numero verde oppure possono essere conferiti direttamente in ecocentro
 VETRO	il rifiuto deve essere conferito privo di residui organici all'interno del contenitore	 SFALCI E POTATURE	i rifiuti sono ritirati a domicilio previa prenotazione al numero verde oppure possono essere conferiti direttamente in ecocentro
 INGOMBRANTI	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	 PERICOLOSI	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
Carta e cartone 	Fogli, giornali, riviste, depliant pubblicitari, cartoni per la pizza, imballaggi in carta e cartone, contenitori per bevande.
Vetro 	Contenitori in vetro (es. bottiglie, vasetti e barattoli).
Plastica e lattine 	Piatti e bicchieri in plastica, bottiglie e flaconi in plastica, sacchetti, contenitori in plastica o alluminio per alimenti, lattine, carta stagnola, vaschette in polistirolo.
Umido organico 	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.
Secco residuo 	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 Scarti organici da attività Mercatale
3	Vetro ed imballaggi in vetro	200102 150107	Vetro in bottiglie e oggettistica
4	Carta – Cartone ed imballaggi cellulosici	200101 150101	Carta grafica mista ed imballaggi in carta/cartone
5	Plastiche ed imballaggi in plastica	200139 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 150103	stagnata Arredi dismessi - legno con sost. pericolose –
8	Tessili ed imballaggi tessili	200111 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 (*) 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/UDPA. 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:



ECOCENTRO COMUNALE
PALMAS ARBOREA
ZONA ARTIGIANALE PIP

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
LOC. IS CONCIAS

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

Giovedì
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



ECOCENTRO COMUNALE
SIAMAGGIORE
ZONA ARTIGIANALE PIP

Martedì, Venerdì e Sabato
dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Giovedì
dalle ore 14.00 alle ore 17.00



ECOCENTRO COMUNALE
SOLARUSSA
LOC SAN GREGORIO

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
VILLAURBANA
ZONA ARTIGIANALE PIP

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@sardeгнаecology.it

E' possibile inoltre visionare maggiori dettagli ed informazioni sui servizi nell'apposito sito web:
<https://www.sardeгнаecology.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 OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO