

CARTA DELLA QUALITA'

Allegato A – Delibera 18/01/2022 n. 15/2022/R/RIF

TITOLO II

Art.9 : Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta

9.1	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo
9.2	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo

TITOLO IV

Art. 19: Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

19.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online , accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/aree-operative-2/ , attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.
19.2	L'Ente territorialmente competente - in aggiunta o in alternativa allo sportello online – può prevedere l'apertura di uno o più sportelli fisici.
19.3	Lo sportello online consente di inserire le richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (QUALORA ATTIVATO).

Art. 20: Obblighi di servizio telefonico

20.1	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un numero verde totalmente gratuito , per richiedere assistenza : 800 68 85 15 (da rete Fissa) - 0784 1825165 (da rete Mobile)
20.2	Al numero verde possono essere inoltrare richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature (QUALORA ATTIVATO) per la raccolta domiciliare e richiedere informazioni .

Articolo 22: Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

22.1

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti **contenuti informativi**, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento delle strade;
- b) i rifiuti conferibili e calendario;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

TITOLO VI

Articolo 29: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

29.2

Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto garantisce un numero minimo di un **(2) ritiri mensili per utenza** a bordo strada con un limite di **cinque (5) pezzi per ciascun ritiro**.

Articolo 30: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

30.1

La richiesta di ritiro può essere effettuata:

via email: tonara@formulambiente.it

telefonicamente: 800 68 85 15 (da rete Fissa) - 0784

1825165 (da rete Mobile)

La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;

- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;

- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

TITOLO VII

Articolo 32: Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

32.1

La segnalazione per disservizi può essere effettuata:

via email: tonara@formulambiente.it

telefonicamente: 800 68 85 15 (da rete Fissa) - 0784

1825165 (da rete Mobile)

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;

b) il codice con cui individua la prestazione; i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;

d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;

	<p>e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;</p> <p>f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;</p> <p>g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti</p>
32.2	<p>La richiesta della riparazione delle attrezzature (QUALORA ATTIVATO) può essere effettuata:</p> <p>via email: tonara@formulambiente.it</p> <p>telefonicamente: 800 68 85 15 (da rete Fissa) - 0784 1825165 (da rete Mobile)</p> <p>Il gestore registrerà le seguenti informazioni:</p> <p>a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;</p> <p>b) il codice con cui individua la prestazione;</p> <p>c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;</p> <p>d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;</p> <p>e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;</p> <p>f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;</p> <p>g) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.</p>

TITOLO VIII

Articolo 35: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

35.1	<p>Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato, accessibili tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/aree-operative-2/</p>
35.2	<p>Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è accessibile tramite l'indirizzo https://formulambiente.it/aree-operative-2/.</p> <p>Il servizio viene svolto ovunque nella fascia oraria 5:30 – 13:00.</p>

TITOLO IX

Articolo 42: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

42.1	Non è previsto servizio di spazzamento o lavaggio stradale.
------	---

TITOLO X

Articolo 48: Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani **(QUALORA ATTIVATO)**

48.1

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il numero di pronto intervento è : ____ ____ ____

Il cittadino può segnalare:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.