



# Carta della Qualità del Servizio

Comune di ELMAS (CA)



# Indice

- **Premessa**
- **Il Gestore**
- **I principi a cui si ispira il Gestore**
- **Le certificazioni**
- **Il territorio servito**
- **Scelta dello schema di servizio**
- **I servizi e le modalità di erogazione**
- **Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati**
- **Gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento**
- **Trasparenza**
- **Privacy**
- **Validità della Carta**

# Premessa

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di 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 dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007.

La Carta della Qualità dei servizi è un documento che definisce, in maniera trasparente, gli impegni e regola le modalità di svolgimento dei servizi che il gestore si assume ed eroga nei confronti dei cittadini ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di ELMAS (CA) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

In particolar modo deve:

- essere conforme alle disposizioni di ARERA e riportare la matrice degli schemi regolatori;
- contenere i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore;
- indicare gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare;
- esplicitare i servizi previsti sul territorio e le modalità di erogazione;
- contenere le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati;
- gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Al fine di differenziare e raccogliere correttamente i rifiuti prodotti dai cittadini e garantire il mantenimento del territorio pulito, è indispensabile che insieme all'impegno del gestore del servizio, il quale si impegna ad offrire un servizio efficiente e sostenibile, ci sia la collaborazione di tutti gli utenti, all'osservazione delle norme relative alla gestione dei rifiuti urbani.

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito web del gestore del servizio [www.elmasdifferenzia.it](http://www.elmasdifferenzia.it), il quale si impegna a render noto in modo tempestivo eventuali aggiornamenti, al fine di garantire un'informazione sempre trasparente.

# Il Gestore



La **ETAmbiente** nasce da alcune evoluzioni societarie avvenute nel 2019 e precisamente dallo stacco del ramo di azienda dedicato all'Ecologia della Cooperativa Cooplat che nel 2016 ha festeggiato i 70 anni di vita. Gli ultimi decenni sono stati vissuti come protagonista nazionale nel settore dell'ecologia a fianco dei più grandi player italiani.

## I nostri numeri:

Risultati Economici: 45MLN € di fatturato

Dipendenti: circa 600

Presenza territoriale: più di 90 comuni serviti

Clienti: oltre 850.000 utenti

# Le certificazioni



Siamo certificati:

- UNI EN ISO 9001:2015,
- UNI EN ISO 14001:2015,
- UNI EN ISO 45001:2018;
- SA8000:2014

e siamo in possesso del modello ex d.lgs. n. 231/2001.



# I Principi

La nostra società dimostra la capacità di essere un vero partner basando la propria proposta su alcuni punti fermi:

- **Serietà, Onestà e Cortesia:** i servizi sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. Inoltre il gestore si impegna a garantire un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto ed a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di comprensione nei confronti di tutti gli utenti.
- **Eguaglianza ed Imparzialità:** il gestore si impegna a gestire tutti i servizi con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, adattando l'erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli. Inoltre, viene rispettato il principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti, ovunque residenti o domiciliati, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinione politica.
- **Costanza e Continuità del servizio:** il gestore si impegna ad assicurare un servizio continuativo, regolare ed a ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni o disservizi. Qualora questi dovessero verificarsi, si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza ed a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

- **Presenza e Partecipazione:** l'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze, a produrre memorie e documenti. Il gestore si impegna ad offrire procedure semplici per l'accesso alla documentazione richiesta. Inoltre, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche ed a garantire l'identificabilità durante il servizio mantenendo il tesserino di riconoscimento ben visibile.
- **Efficienza, Efficacia e Tutela dell'ambiente:** il soggetto gestore mira l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Si impegna a sviluppare strategie ed azioni indirizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento garantendo l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati.
- **Chiarezza e Trasparenza:** il gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva e mette a disposizione agli utenti ed all'Amministrazione comunale i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività e ai servizi svolti, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.



# Il Territorio Servito

Il territorio gestito è il comune di Elmas della città metropolitana di Cagliari da cui dista dieci km.

Copre una superficie di 14,05 Km<sup>2</sup>, ed è posizionata sulle rive dello stagno di Cagliari.

La popolazione residente registrata dall'ISTAT al 01/01/2022 è di circa 9.424 abitanti con una densità di 670,53 ab/km<sup>2</sup>.

# Scelta dello schema di servizio

ARERA, mediante il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), ha stabilito che il gestore dovrà rispettare degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori

Il comune di Elmas (CA)  
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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

# I servizi e le modalità di erogazione



I servizi svolti sono riconducibili alle seguenti macro-categorie:

- Raccolta rifiuti urbani presso le Utenze Domestiche
- Servizio di raccolta presso le Utenze Non Domestiche
- Servizi di pulizia e spazzamento strade
- Lavaggio Stradale
- Gestione Centro di Raccolta
- Servizi accessori

Per lo svolgimento di tali servizi sono stati previsti

- 18 dipendenti, di cui 3 impiegati e 15 di produzione;
- 14 mezzi di diverse tipologie, di cui:
  - 5 tipologie di mezzi dedicati ai vari servizi di raccolta
  - 4 tipologie di mezzi per i servizi di spazzamento e lavaggio strade
  - 5 tipologie di mezzi per i servizi accessori

## Servizi di Raccolta

Il servizio di raccolta, è previsto porta a porta, sia per le utenze domestiche sia per le utenze commerciali, con due calendari distinti.

I rifiuti devono essere conferiti dentro gli appositi contenitori o buste forniti ed esposti in strada vicino al proprio ingresso dopo le ore 22.00 del giorno prima ed entro le ore 6.00 del giorno di ritiro.

Una volta avvenuto lo svuotamento il contenitore dovrà essere riposizionato all'interno della propria abitazione.

Nel caso in cui, all'interno dei contenitori e/o sacchi ci siano rifiuti non conformi, gli addetti non procederanno al ritiro.

Il servizio di **raccolta pannolini domiciliare** è attivabile su richiesta contattando il numero verde, la raccolta è prevista il **XXXXXXXXXX**.

È possibile richiedere l'attivazione del **compostaggio domestico**, per la gestione della frazione umida, e richiedere gratuitamente un composter presso l'ecosportello.

## Calendari di raccolta **UTENZE DOMESTICHE**

Per le **UtENZE domestiche**, il servizio è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido	■	■	■	■	■	■
Secco Residuo	■	■	■	■	■	■
Carta e Cartone	■	■	■	■	■	■
Plastica	■	■	■	■	■	■
Vetro e Lattine	■	■	■	■	■	■

### **Pannolini e pannoloni**

Il servizio è riservato per i soli utenti che ne fanno richiesta e prevede l'aggiunta di sei passaggi settimanali, tutti i giorni dal lunedì al sabato.

## Calendari di raccolta UTENZE NON DOMESTICHE

Per le **UtENZE non domestiche**, il servizio è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
Umido	■	■	■	■	■	■	■
Secco Residuo	■	■	■	■	■	■	■
Carta e cartone	■	■	■	■	■	■	■
Plastica	■	■	■	■	■	■	■
Vetro e Lattine	■	■	■	■	■	■	■

### Pannolini e pannoloni

Il servizio è riservato per le sole case di cura ed ospedali presenti sul territorio e prevede la raccolta porta a porta due volte al giorno dal Lunedì al Venerdì ed un ritiro il Sabato.

## Servizi di raccolta dedicati alle UND

Per le **utenze non domestiche** il gestore ha incaricato un referente dedicato, per la gestione delle possibili problematiche connesse al servizio di raccolta, da contattare direttamente al numero dedicato 338-6481556.

Per tutte le **Utenze non domestiche presenti nel Centro Urbano**, che presentano particolari problemi di esposizione e di gestione dei kit di contenitori, possono fare richiesta per accedere allo **spazio WASTE**, un punto di conferimento accessibile mediante card di riconoscimento.

Mentre per le altre utenze sparse sul territorio, e con difficoltà di spazio per l'esposizione dei contenitori, è possibile attivare il **servizio Take Away on demand**. Per tali utenti, il gestore mette a disposizione dei contenitori per la raccolta, per un tempo prestabilito nel quale effettuare il conferimento, per poi ritirarli.

Nel caso in cui l'utenza commerciale si trovi in difficoltà con un quantitativo straordinario di rifiuti riciclabili, e non ha la capacità di smaltirli mediante i propri contenitori, può usufruire, nell'arco del periodo estivo, di 5 prelievi spot del ritiro a domicilio speciale mediante il servizio a chiamata **impulso digitale ed avviso sono da te** prenotabile tramite App.

Le **Utenze non Domestiche** presenti all'interno del perimetro Aeroportuale, possono conferire i propri rifiuti presso le due **isole ecologiche** presenti presso le aree di servizio annesse al Terminal e presidiate da un operatore.

Inoltre sono attivabili i seguenti servizi UND:

- **Raccolta indumenti porta a porta:** servizio dedicato alla raccolta degli indumenti definiti come “giacenza e scarto di magazzino” o “capi dismessi” presso i grandi produttori di abbigliamento. Presso le und che aderiscono all’iniziativa è possibile trovare opportuni contenitori all’interno dei quali possano essere inseriti gli indumenti invenduti oppure smessi da parte dei clienti.
- **Raccolta oli vegetali porta a porta:** servizio a chiamata dedicato alle utenze con al loro interno un locale cucina per la preparazione di pasti. Viene consegnata 1 tanica da 80 lt da utilizzare per raccogliere l’olio residuo da cottura. È garantito il servizio a chiamata con sostituzione del contenitore pieno con uno vuoto e pulito, direttamente presso la sede dell’utenza.
- **Servizio “svuota cantine” per und speciali:** ovvero per scuole, uffici comunali o analoghi. È previsto un servizio dedicato a particolari situazioni di criticità derivate da situazioni di traslochi o modifiche di gestione.
- **Servizio di raccolta cassette in legno e plastica:** è attivo il servizio aggiuntivo di raccolta differenziata domiciliare degli imballaggi in legno e in plastica dura, dedicato alle utenze di vendita alimentari ortofrutticoli o ristorative, il ritiro viene concordato con l’Amministrazione e le UND.



## Servizi di SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento e pulizia del suolo pubblico è previsto su tutto il territorio comunale, il quale viene suddiviso per zone, ognuna con la propria frequenza.

Viene prevista una frequenza di pulizia più elevata nelle zone di maggior passaggio e delle aree sensibili.

Il servizio è svolto tutti i giorni dal lunedì al sabato, in funzione della zona di intervento ed al tipo di spazzamento, se **manuale o meccanizzato misto**.

Per garantire un servizio di **spazzamento meccanizzato** di qualità, nelle vie interessate verranno posizionati, 24 ore prima dell'inizio del servizio, dei cartelli mobili di divieto di sosta e delle transenne con indicazioni dell'orario di intervento il quale non durerà più di 2 ore.

Durante tale operazione, viene asportata la terra e la sabbia, svolto il servizio di diserbo meccanico, effettuato un passaggio di lavaggio della pavimentazione e verificato lo stato delle caditoie.

Per il dettaglio delle vie e degli orari di svolgimento del servizio si rimanda al sito, nella sezione dedicata.

## Servizi di LAVAGGIO STRADALE

Il servizio di lavaggio delle strade è previsto una volta alla settimana, mediante l'utilizzo di un mezzo allestito con un sistema nastro lavastrade.

La programmazione dei giorni in cui eseguire il servizio, viene concordato con l'Amministrazione Comunale.

Le operazioni di lavaggio delle strade e delle piazze pubbliche viene effettuato dai muri di confine dei fabbricati o dalle recinzioni e, se presenti, anche di marciapiedi, panchine, cestini portarifiuti compresi.

All'interno del serbatoio contenente l'acqua per l'esecuzione del servizio viene aggiunto un liquido detergente e disinfettante autorizzato dalle autorità sanitarie competenti, in quantità previste dalle normative vigenti in materia.

## ECOCENTRO COMUNALE

L'Ecocentro comunale, sito in Via Carloforte n. 15, è un'area presidiata e gestita dal gestore mediante personale adeguatamente formato ed allestita per il conferimento di diverse tipologie di rifiuti urbani.

In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che, per dimensione o per tipologia, non possono essere conferiti nei contenitori stradali o domiciliari.

L'ecocentro ha l'obiettivo di agevolare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani ed assimilati ed è rivolto a tutte le utenze domestiche e commerciali.

È consigliato contattare il numero verde prima di recarsi presso l'ecocentro per conferire i rifiuti, in quanto, può accadere che alcuni rifiuti non vengano temporaneamente accettati per incapienza dei contenitori.

### **Orari di apertura:**

- Lunedì, Mercoledì e Sabato:  
dalle 08:00 alle 12:00 e  
dalle 14:00 alle 18:00
- Martedì, Giovedì e Venerdì:  
dalle 08:00 alle 12:00

## Servizi ACCESSORI

Il gestore garantisce lo svolgimento di servizi accessori e servizi di raccolta dei rifiuti pericolosi mediante i seguenti servizi:

- **Raccolta Ingombranti e RAEE:** è prevista la raccolta domiciliare, per le utenze domestiche, a chiamata su prenotazione al numero verde, svolta ogni settimana il venerdì;
- **Raccolta al Piano:** per le utenze in grado di certificare il proprio disagio, è prevista la raccolta di ingombranti e RAEE al piano da parte dell'operatore;
- **Raccolta Pile esauste:** sono presenti presso i rivenditori, i supermercati ed il comune l'apposito contenitore;
- **Raccolta farmaci scaduti:** sono presenti appositi contenitori presso le farmacie, gli studi medici, i presidi ospedalieri, i supermercati ed il comune;
- **Servizi Cimiteriali:** il gestore ha predisposto contenitori distinti per la raccolta differenziata del rifiuto non recuperabile da quello del verde;
- **Rimozione Carcasse animali:** è possibile segnalare la presenza di carogne animali al numero verde, il gestore garantisce la rimozione e la pulizia dell'area entro 12 ore dalla chiamata;

- **Raccolta Siringhe:** è possibile segnalare la presenza di siringhe al numero verde, il gestore garantisce la rimozione entro 12 ore dalla chiamata;
- **Raccolta sfalci e potature:** le utenze domestiche possono attivare il servizio mediante il numero verde alle quali verrà successivamente consegnato l'apposito contenitore. Il servizio di svuotamento è a chiamata prenotabile mediante il numero verde;
- **Servizio di diserbo:** inteso come estirpazione e taglio dell'erba, di rovi e cespugli lungo le strade, viene eseguita mediante asportazione meccanica;
- **Servizio di lavaggio cestini stradali:** viene effettuato mediante lavaggio meccanico, 4 volte l'anno. Ogni intervento è segnalato mediante l'apposizione sui cestini, di un adesivo recante la data di esecuzione;
- **Pulizia Caditoie:** viene effettuato il servizio di pulizia e spurgo dei manufatti di drenaggio urbano nel mese di Settembre;
- **Pronto Intervento spurgo:** servizio di pronto intervento a chiamata dedicato agli edifici comunali per lo spurgo e la pulizia delle condotte fognarie;

- **Raccolta e pulizia Aree Mercatali:** successivamente alla chiusura del mercato del giovedì, è prevista la pulizia dell'area interessata ed il prelievo dei rifiuti prodotti dalle attività di vendita. Tale servizio è previsto anche in occasione di **fiere, manifestazioni e sagre**;
- **Servizio di raccolta abbandoni:** il gestore garantisce l'intervento per la rimozione dei rifiuti abbandonati entro 24 ore dalla segnalazione da parte dell'amministrazione Comunale o dagli utenti;
- **Ecosportello:** attivo per richiedere informazioni, segnalare disservizi, richiedere l'assegnazione e/o sostituzione dei contenitori, ritirare le attrezzature per la raccolta e materiali di comunicazione.
- **Servizio di Sanificazione di porticati, piazze, asportazione guano, scritte murarie e chewing-gum:** settimanalmente e concordata con l'Amministrazione Comunale in base alle esigenze, il gestore nel centro cittadino prevede un servizio di sanificazione, lavaggio ed asportazione di tutti gli elementi di sporcizia;

# Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati

Sulla base dello **SCHEMA REGOLATORIO** scelto la presente carta della qualità contiene e rispetta l'indicazione:

- degli obblighi di servizio,
- degli indicatori e relativi standard della qualità tecnica e contrattuale,
- degli standard ulteriori o migliorativi

Di seguito si riporta un riepilogo degli **OBBLIGHI** previsti dalla scheda tecnica del TQRIF:

## **Qualità Contrattuale:**

1. Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio
2. Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
3. Punti di contatto con l'utente
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti
5. Ritiro dei rifiuti su chiamata
6. Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

## **Qualità Tecnica**

1. Continuità e regolarità del servizio
2. Sicurezza dei servizi

Si rimanda **all'allegato A** al fondo del documento che riporta, per ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi e degli indicatori previsti nel TQRIF relativamente allo schema regolatorio di appartenenza.

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di Emals.

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione 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.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica .



# Gestione dei reclami e delle richieste di informazione

## Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'amministrazione Comunale, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto da un rappresentante del soggetto gestore, da questo nominato, da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti, istituito presso l'Amministrazione Comunale, e da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale.

## **Procedura di reclamo e di richiesta di informazione**

Gli Utenti possono presentare reclami o richieste di informazioni inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici e tramite tutti gli strumenti messi a disposizione ed indicati al successivo paragrafo.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi ai reclami vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

## **Accesso alle informazioni**

Il gestore si impegna ad inviare tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate da parte delle utenze. Il tempo di risposta a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte, pervenute da qualsiasi strumento di comunicazione, è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta/segnalazione e la data di invio della risposta all'utente.

I tempi di risposta standard garantiti sono:

- tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte: 1 giorno
- tempo media attesa servizio telefonico: entro i 240 secondi
- tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti: il ritiro viene effettuato ogni venerdì
- tempo massimo interventi da segnalazioni: entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione

# Trasparenza

Di seguito vengono indicati gli strumenti messi a disposizione agli utenti, per inviare richieste di informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi.

- **Sito Internet:** [www.elmasdifferenzia.it](http://www.elmasdifferenzia.it)
- **Numero Verde:** 800-276862 dal lunedì al sabato orario 09:00-13:00 e 15:00-17:00
- **Ecosportello:** Dal Lunedì al Sabato ore 09.00- 13.00 e dalle ore 15.00-17.00
- **Applicazione:** Easy w@ste per accedere a tutte le informazioni relative ai servizi
- **Email:** [elmasdifferenzia@etaspa.com](mailto:elmasdifferenzia@etaspa.com)
- **PEC:** [etaspa@pec.it](mailto:etaspa@pec.it)
- **Posta Ordinaria:** Via dell'Industria, snc – 09028 Sestu (CA)

# Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

# Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha una validità pari alla durata dell'affidamento, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La diffusione della Carta dei Servizi e le successive variazioni sono garantite dal gestore e verranno rese note agli utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore, indicati nel precedente paragrafo.

Gli standard e gli impegni del gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Elmas (CA).

# Allegato A – Obblighi di servizio ed indicatori

OBBLIGHI		INDICATORI		
QUALITÀ CONTRATTUALE	1	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	A	Adozione di una procedura individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
			B	Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari)
			C	Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti
			D	Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/ riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico
	2	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	A	Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
	3	Punti di contatto con l'utente	A	Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi
			B	Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade
	4.1	Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione	A	Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale)
			B	Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti limitato ad alcune categorie di utenti

QUALITÀ CONTRATTUALE	OBBLIGHI		INDICATORI	
	4.2	Rettifica degli importi non dovuti	A	Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati
		B	Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati	
5	Ritiro dei rifiuti su chiamata	A	Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi, pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi	
		B	Possibilità per l'ETC di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento alla riduzione del n. di ritiri ed alla applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente	
		C	Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica	
		D	Estensione delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate	
7	Continuità e regolarità del servizio	A	Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità	
		B	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (con data e orario dello svolgimento del servizio per via)	
8	Sicurezza del servizio	A	Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24 per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo	
		B	Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'intervento	

FLUSSI INFORMATIVI FRA GESTORI (In caso di servizio non integrato)	OBBLIGHI		INDICATORI	
	9	Soggetti obbligati	A	Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade
10	Gestione degli obblighi di qualità: Introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori	A	Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati)	
Obblighi di registrazione e comunicazione	11	Obblighi di registrazione e comunicazione	A	Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio
VERIFICA E PUBBLICAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ	12	Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di <i>sunshine regulation</i>	A	Obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori</li> <li>• degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard</li> <li>• della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani</li> <li>• dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche</li> </ul>
			B	L' Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori