

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/ovindoli/
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.

Art. 20: Obblighi di servizio telefonico

20.1	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso: 800 688 531 che da mobile: 0871.334866 , per richiedere assistenza
20.2	Al numero verde possono essere inoltrate richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata , segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature 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/ovindoli/>

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte dei rifiuti;
- 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) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) 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 **(1) ritiro mensile per utenza** almeno a bordo strada con un limite di **cinque (5) pezzi per ciascun ritiro**.

29.4

Poiché è presente un Centro di raccolta intercomunale nel **Comune di Rocca di Mezzo – SP 38 Loc. Scalini**, aperto il Sabato dalle 10.00 alle 16.00, si può derogare il 29.2 o si può chiedere il pagamento all'utente.

Le disposizioni di questo articolo non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

30.1

La richiesta di ritiro può essere essere effettuata:

- **via email: ovindoli@formulambiente.it**
- **telefonticamente: 800 688 531 da fisso e 0871.334866 da 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: ovindoli@formulambiente.it**
- **telefonicamente: 800 688 531 da fisso e 0871.334866 da 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;
- c) 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;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- 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

32.2

La richiesta della riparazione delle attrezzature può essere effettuata:

- **via email: ovindoli@formulambiente.it**
- **telefonicamente: 800 688 531 da fisso e 0871.334866 da 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;
- c) 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;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- 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.

TITOLO VIII

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

35.1	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/ovindoli/																								
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/ovindoli/</p> <p>E qui riassunto:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #76b82a; color: white;"> <th style="padding: 5px;">Utenze Domestiche</th> <th style="padding: 5px;">Lunedì</th> <th style="padding: 5px;">Martedì</th> <th style="padding: 5px;">Mercoledì</th> <th style="padding: 5px;">Giovedì</th> <th style="padding: 5px;">Venerdì</th> <th style="padding: 5px;">Sabato</th> <th style="padding: 5px;">Domenica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #c6e0b4;"> <th style="padding: 5px;">Frazione</th> <td style="padding: 5px;">Residuo</td> <td style="padding: 5px;">Organico Vetro</td> <td style="padding: 5px;">Carta Cartone</td> <td style="padding: 5px;">Organico Residuo *</td> <td style="padding: 5px;">Plastica Metallo</td> <td style="padding: 5px;">Organico</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr style="background-color: #c6e0b4;"> <th style="padding: 5px;">Zona UNICA</th> <td style="padding: 5px;">6.00– 12.20</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">(*) Il residuo nel giorno di giovedì solo nel mese di Agosto</p>	Utenze Domestiche	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Frazione	Residuo	Organico Vetro	Carta Cartone	Organico Residuo *	Plastica Metallo	Organico		Zona UNICA	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20	
Utenze Domestiche	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica																		
Frazione	Residuo	Organico Vetro	Carta Cartone	Organico Residuo *	Plastica Metallo	Organico																			
Zona UNICA	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20	6.00– 12.20																			

TITOLO X

Articolo 48: Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

48.1	<p style="background-color: yellow;">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.</p> <p style="background-color: yellow;">Il numero di pronto intervento è : 800 052 500</p> <p style="color: red;">Questo servizio si attiverà a richiesta dell'Ente e dietro compenso economico da pattuire in quanto non presente nel contratto vigente.</p> <p>Il cittadino può segnalare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
------	--