



# CARTA

dei

# SERVIZI

**Principi, regole, standard qualitativi,  
modalità di erogazione dei servizi e strutture aziendali**



## INDICE

1.	Premessa	3
2.	Politica ambientale	3

### SEZIONE I

3.	Presentazione del consorzio	5
4.	Principi fondamentali	7

### SEZIONE II

5.	Strutture utilizzate	10
6.	Servizi forniti	10

### SEZIONE III

7.	Standard e Indicatori di Qualità	15
8.	Modalità di verifica	18

### SEZIONE IV

9.	Procedure di reclamo	20
----	----------------------	----

### SEZIONE V

10.	Aggiornamento della Carta	21
11.	Validazione della Carta	21
12.	Analisi ambientale iniziale	21

## 1. Premessa

I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.

L'espletamento dei servizi di Igiene Urbana sul territorio di Porto Torres e gestito dalla stazione appaltante è affidato ad **Ambiente 2.0 Consorzio Stabile S.c.a.r.l.**, d'ora in poi definito sinteticamente "Azienda".

L'obiettivo primario che l'Azienda si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti.

In quest'ottica, la Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno della società a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.

La Carta dei Servizi è rivolta a tutti cittadini di Porto Torres, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.

A conferma dell'obiettivo di miglioramento della qualità del servizio fornito, la società si impegna al rispetto della ISO 9001:2000.

## 2. Politica ambientale

L'Azienda intende perseguire gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione ed erogazione dei servizi e raccolta di rifiuti solidi urbani e si impegna al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali legate alle attività di spazzamento strade attraverso l'adesione alla norma UNI EN ISO 14001:2004.

L'adesione al sistema di ecogestione permette di effettuare valutazioni preventive e tempestive riguardo ai rischi ambientali che possono essere legati alle attività e ai servizi erogati dall'azienda.

Nel perseguimento del miglioramento continuo verranno attentamente seguiti i seguenti principi:



- il rispetto della normativa ambientale vigente e degli altri requisiti volontari sottoscritti è obiettivo primario dell'azienda
- la responsabilità nei confronti dell'ambiente deve essere considerata al pari degli altri aspetti gestionali dell'azienda e delle esigenze dei cittadini
- l'incidenza diretta e indiretta sull'ambiente di ogni attività svolta deve essere sistematicamente valutata, controllata e ridotta anche al fine di prevenire possibili situazioni di emergenza
- perseguire l'obiettivo di ottimizzazione dei consumi energetici e idrici al fine di ridurli
- ogni innovazione tecnologica riguardante i mezzi utilizzati e le strutture a disposizione dell'azienda deve essere pensata e considerata anche dal punto di vista ambientale, facendo sempre ricorso alle migliori tecniche disponibili ed economicamente praticabili
- garantire la trasparenza delle comunicazioni nei confronti degli Enti pubblici, dei clienti e dei cittadini, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività svolte.



*Cassonetti presso la spiaggia Balai*



*Chiesetta di San Gavino sul Mare*

Obiettivo sarà la sensibilizzazione alle tematiche ambientali nella scelta di fornitori che adottino tecnologie ecosostenibili ed operino secondo sistemi di gestione ambientale. Ci proponiamo inoltre di creare nei propri dipendenti, così come nella propria direzione, un'attenzione sempre maggiore nei confronti delle tematiche ambientali, mediante adeguati cicli di formazione, addestramento e verifica.

## SEZIONE I

### 3. Presentazione del Consorzio

La Carta dei Servizi, come anticipato in premessa, è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'Azienda si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle rispettive sedi centrali nonché della sede periferica (**Cantiere**).

Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce un obiettivo prioritario.

Inoltre la Carta ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.

Si riporta sintetica presentazione del Consorzio e delle ditte consorziate esecutrici dello stesso per il Comune di Porto Torres: Enegeticambiente S.r.l. e Pianeta Ambiente Società cooperativa.



**Ambiente 2.0** ha sede legale in Strada 4, Palazzo Q6, 20089 Rozzano-Milanofiori (Mi). Ambiente 2.0, costituito nel 2015, è un consorzio di Imprese che fornisce servizi integrati e personalizzati a un mercato sempre più competitivo, che richiede efficienza, innovazione tecnologica, sostenibilità ambientale ed economicità in una logica integrata e chiavi in mano.

Ambiente 2.0 unisce l'efficienza e la solidità delle grandi aziende nazionali all'efficacia e alla flessibilità delle piccole e medie imprese radicate sul territorio.

Il Consorzio si rivolge ai clienti pubblici e privati come interlocutore unico per acquisire appalti, concessioni e commesse, garantendo la corretta esecuzione delle prestazioni tramite la struttura, le attrezzature e il personale delle Consorziato alle quali è affidata l'esecuzione del lavoro.

Ambiente 2.0 nasce con l'intento di far fronte alle criticità del settore dei rifiuti in qualità di soggetto-partner: un interlocutore unico in grado di fornire un servizio integrato, che si muove in un mercato pubblico, in cui la domanda tende all'aggregazione, l'offerta risulta frammentata, non allineata con la politica ambientale Europea e inadeguata alle esigenze di sostenibilità economica ed ambientale dei clienti e un mercato privato, in cui i rifiuti speciali, pur rappresentando una quota superiore all'80% sul totale di quelli prodotti, sono ancora considerati "invisibili" e la rete impiantistica non è sufficiente per trattarli adeguatamente spostandoli lontano dal luogo di produzione, con conseguente spostamento dell'indotto economico anche fuori dai confini nazionali.

Per i Clienti Pubblici l'offerta dei servizi ambientali del Consorzio si traduce quindi nei Servizi di valorizzazione dei rifiuti urbani (raccolta differenziata, trasporto, trattamento, recupero e riciclaggio delle diverse frazioni merceologiche) e dei Servizi di igiene urbana (pulizia e lavaggio stradale, diserbo e servizi complementari vari) mentre, per i Clienti Privati l'offerta riguarda unicamente i Servizi di valorizzazione dei rifiuti urbani.

Le consorziate esecutrici per il Comune di Porto Torres sono Enegeticambiente S.r.l. e Pianeta Ambiente Società cooperativa.



**Energeticambiente Srl a Socio Unico** ha Sede Legale ed Amministrativa in Strada Quattro – Palazzo Q6 – 20089 Rozzano (MI).

Oggetto Sociale: spazzamento manuale e meccanizzata e servizi di raccolta connessi; raccolta, trasporto, smaltimento r.s.u., rifiuti speciali e speciali pericolosi; raccolte differenziate e servizi connessi.

Capitale Sociale: Euro 10.000 i.v.

Composizione Societaria: 100% Aimeri Ambiente.

L'azienda è iscritta con il numero MI58321 all'Albo Nazionale Gestori Ambientali Sezione Regione Lombardia istituito presso la CCIAA di Milano ai sensi del D.Lgs. 152/06 per le seguenti **categorie e classi:**

- Cat. 1 classe A (popolazione servita superiore o uguale 500.000 abitanti) – raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati multimateriale di RSU - ingombranti - trasporto rifiuti urbani da centri a impianti - rifiuti vegetali - spazzamento meccanico - gestione centri raccolta comunali

- Cat. 4 classe A (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200.000 tonnellate) – raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi

- Cat. 5 classe D (quantità annua complessivamente trattata  $\geq$ 6.000 tonnellate

e  $<$ 15.000 tonnellate) – raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi

- Cat. 8 classe E (quantità annua complessivamente trattata  $\geq$ 3.000 tonnellate e  $<$ 6.000 tonnellate) - intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione

- Cat. 9 classe D attività di bonifica siti (importo lavori trattati sino a Euro 413.165,52)

- Trasporto dei propri rifiuti (produttori iniziali) art.212, comma 8, D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.

Personale dipendente: 1.300 unità (dato al 22 giugno 2016).

Comuni serviti: 208 in 11 regioni (dato al 22 giugno 2016).

Popolazione servita: circa 1.100.000 abitanti (dato al 22 giugno 2016).

#### Certificazioni di Qualità

✓ ISO 9001:2008 - Sistema di Gestione per la Qualità di una Organizzazione.

✓ ISO 14001:2004 - Sistema di Gestione Ambientale.

✓ BS OHSAS 18001:2007 - Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori

#### Principali servizi offerti sono:

- ✓ servizi di spazzamento;
- ✓ raccolta rifiuti a livello domestico;
- ✓ raccolta rifiuti generica;
- ✓ raccolta differenziata;
- ✓ raccolta rifiuti per azienda.





società cooperativa nata per offrire e soddisfare al meglio ogni esigenza nel settore dei Servizi di Igiene Ambientale ha sede legale in P.zza F. Delano Roosevelt 4 -40123 – Bologna P.IVA 01569450081.

I servizi offerti sono:

- ✓ progettazione, gestione, erogazione dei servizi di igiene urbana e ambientale;
- ✓ autotrasporto;
- ✓ facility management e global service;
- ✓ servizi di pulizia;
- ✓ servizi di trasloco e di facchinaggio;
- ✓ servizi di sicurezza e vigilanza;
- ✓ servizi di giardinaggio.

Certificazioni di Qualità

- ✓ ISO 9001:2008 - Sistema di Gestione per la Qualità di una Organizzazione.
- ✓ ISO 14001:2004 - Sistema di Gestione Ambientale.
- ✓ BS OHSAS 18001:2007 - Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori.

L'azienda è iscritta con il numero BO21225 all'Albo Nazionale Gestori Ambientali Sezione Regione Emilia Romagna istituito presso la CCIAA di Bologna ai sensi del D.Lgs. 152/06 per le seguenti categorie e classi:

- ✓ Cat. 1 classe C popolazione servita inferiore a 100.000 abitanti e superiore o uguale a 50.000 abitanti.
- ✓ Cat. 4 classe D quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 tonn. e inferiore a 15.000 tonnellate.
- ✓ Cat. 5 classe D quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 tonnellate e inferiore a 15.000 tonnellate.
- ✓ Cat. 8 classe E – Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi.

## 4. Principi fondamentali

### Uguaglianza ed Imparzialità

L'Azienda garantisce il rispetto dei principi di uguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità, etica e trasparenza nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra la società ed il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. A parità di condizioni tecniche e nell'ambito di zone omogenee è quindi garantita l'uniformità dei servizi, che sono preventivamente stabiliti e regolati dal Contratto di appalto stipulato tra la stazione appaltante e la società.

### Continuità

L'Azienda garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (calamità naturali, scioperi del personale) potrebbero comportare interruzioni.

In tal caso la società si impegna ad operare in modo da ridurre al minimo i disagi.

### Partecipazione

I cittadini, individualmente o attraverso Associazioni, hanno diritto di accedere alle informazioni che li riguardano.

Il diritto di accesso è regolato secondo le modalità di cui al Regolamento aziendale ed alla Legge n. 241/90 e s.m.i.

Inoltre attraverso la Carta dei servizi si intende favorire la partecipazione dell'utenza al miglioramento dei servizi stessi.

### Efficacia ed Efficienza

L'Azienda persegue, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio e delle prestazioni rese.

### **Cortesia**

L'Azienda si impegna a fare in modo che il rapporto tra il proprio personale e l'utente (Cittadini/Clienti) sia improntato al rispetto ed alla cortesia. A tale scopo la società ha provveduto a sensibilizzare i propri dipendenti attraverso specifici corsi di formazione: il personale è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadini, ad agevolarli sia nell'espletamento dei propri diritti che nell'adempimento dei propri obblighi. Il Personale in servizio è munito di tesserino di riconoscimento riportante fotografia e matricola aziendale; i dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità, sia nei rapporti diretti che al telefono.

### **Chiarezza e Comprensibilità**

L'Azienda assicura un'esauritiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli addetti alle comunicazioni esterne sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre che avere costantemente aggiornata la situazione dei servizi in attuazione e programmati con lo scopo di poter soddisfare le richieste dell'utenza in modo rapido ed esauritivo.

### **Condizioni principali di fornitura**

L'Azienda si impegna a fornire i servizi previsti con le tempistiche e le modalità indicate nel progetto offerta. Eventuali disfunzioni legate alla esecuzione dei servizi saranno con immediatezza esaminate rivisitandone le modalità di fornitura.

### **Accessibilità al servizio**

L'Azienda si impegna a fornire tutte le informazioni e gli strumenti necessari all'utente per poter conoscere nel dettaglio le particolarità del servizio proposto. Allo scopo è stato impostato dettagliato Progetto Comunicativo che identifica le modalità ed i tempi in cui verrà attuata capillare e corposa informazione e formazione degli utenti.

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

L'Azienda ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi su appuntamento e conseguentemente dei servizi resi in genere. Inoltre gli apparati informatici e telefonici permettono un'interfaccia continua tra utente e operatore con verifica dei tempi di attuazione.



### **Tempi di attesa e risposta**

Come indicato al punto precedente, l'Azienda ha predisposto procedure di servizio che permettono il controllo e la verifica dei tempi indicati per i servizi resi. Alla stesso modo e con gli stessi strumenti organizzativi e tecnologici è attivato sistema di gestione delle risposte alle richieste e/o reclami, restando nelle tempistiche indicate nell'apposito capitolo di seguito descritto.

### **Risposta alle richieste e ai reclami scritti**

Consapevoli che è fondamentale risolvere le problematiche del cittadino dando risposte esaurienti e rapide, l'Azienda garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, sia verbalmente che in forma scritta, cercando di soddisfare le richieste di informazione in tempo reale o massimo entro 2 giorni lavorativi, mentre per i reclami occorrerà attendere i tempi tecnici di istruzione della pratica, comunque mai oltre i 20 giorni lavorativi.

### **Gestione del rapporto contrattuale**

L'Azienda sottoscrive un contratto con la stazione appaltante, garanzia del buon funzionamento del servizio sia per la stazione appaltante che per il cittadino/cliente. La ditta appaltatrice è fedele a quanto previsto in capitolato, ma disponibile a apportare le correzioni opportune e gli interventi necessari a risolvere le problematiche che possono sorgere durante l'esecuzione del servizio.

### **Semplificazione delle procedure**

Poichè semplificare le procedure spesso significa rendere il lavoro più rapido e semplice, l'Azienda si impegna ad essere efficace ed efficiente secondo le modalità previste dai processi dalla Qualità.

### **Servizi di Emergenza e Pronto Intervento**

L'Azienda ha predisposto procedure di servizio che rendono possibili interventi di emergenza con immediatezza durante le ore

diurne (dalle 6 alle 12). In altri periodi della giornata saranno possibili interventi in un periodo variabile tra le 2 e le 24 ore dalla chiamata a seconda della gravità e dell'entità dell'intervento richiesto.

La procedura prevede un intervento da parte di un tecnico entro le prime ore dalla chiamata per verificare l'entità del servizio da realizzare.

### **Rispetto delle Normative**

L'Azienda ha posto in atto procedure operative atte a garantire il continuo controllo affinché nell'espletamento delle proprie attività siano sempre rispettate le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale, impegnandosi a proporre iniziative finalizzate a ridurre la loro pericolosità e i quantitativi da smaltire.

### **Qualità e Tutela Ambientale**

L'Azienda opera nell'ambito del sistema di Qualità ISO 9001:2000, assicura il mantenimento ed il continuo aggiornamento del sistema di gestione per la qualità, attraverso il periodico riesame del sistema, la valutazione dei risultati conseguiti, l'aggiornamento degli obiettivi perseguiti e la conseguente definizione delle azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati. La società garantisce l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente in tutte le sue componenti, con particolare attenzione alla prevenzione e alla riduzione integrata dell'inquinamento.

### **Regolarità**

L'Azienda si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi a tale scopo di una struttura organizzativa addetta alla preventiva pianificazione dei servizi ed al successivo monitoraggio sul territorio per verificarne il regolare svolgimento.

## SEZIONE II

### 5. Strutture utilizzate

Parte importante nella realizzazione di un progetto per l'esecuzione di servizi di igiene urbana la rivestono le strutture utilizzate per tale scopo.



A tal proposito l'azienda dispone di:

✓ Cantiere per ricovero dei mezzi utilizzati nell'esecuzione dei servizi proposti con il Progetto Offerta, per interventi di manutenzione ordinaria o piccola straordinaria, per deposito di attrezzature necessarie all'allestimento del servizio proposto (cassonetti, campane, ecc..).

✓ Cantiere per sistemazione personale operante sul territorio oggetto dell'appalto, con spogliatoio e servizi.

✓ Uffici di cantiere per la gestione dell'appalto tramite responsabile tecnico del progetto e punto di riferimento per le attività amministrative necessarie alla gestione dei rifiuti, nonché sede di centrale telefonica per smistamento chiamate e/o reclami.

✓ Uffici direzionali con la presenza di responsabile tecnico di zona con equipe dedicata alla progettazione ed al servizio commerciale.

### 6. Servizi forniti

L'Azienda si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi a tale scopo di una struttura organizzativa addetta alla preventiva pianificazione dei servizi ed al successivo monitoraggio sul territorio per verificarne il regolare svolgimento.

Le principali attività svolte dall'Azienda sul territorio anche attraverso le sue consorziate, nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, sono le seguenti:

- servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.
- Raccolta rifiuti indifferenziati non riciclabili.
- Raccolta rifiuti urbani pericolosi.
- Raccolta ingombranti.
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani.
- Raccolta differenziata del vetro.
- Raccolta differenziata della plastica.
- Raccolta differenziata della carta e dei cartoni.
- Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali (frazione verde).
- Raccolta differenziata della frazione organica (umido).

#### **Servizi di spazzamento e pulizia stradale:**

- spazzamento manuale e meccanizzato.
- Lavaggio manuale e meccanizzato di pubbliche vie e piazze.
- Gestione dei cestini stradali.
- Raccolta foglie.
- Pulizia parchi e giardini.
- Pulizia elementi di arredo urbano.
- Raccolta siringhe.
- Raccolta deiezioni canine.

#### **Servizi speciali in aree pubbliche o di uso pubblico:**

- pulizia aree mercatali.
- Spurgo pozzetti e pulizia caditoie.
- Pulizia in occasione di fiere, feste e manifestazioni.

- Raccolta animali morti.

**Servizi vari:**

- gestione Aree Ecologiche o Centri di raccolta, movimentazione cassoni.
- Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti.

**Modalità di esecuzione dei servizi**

I servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani avvengono con la modalità porta a porta (rsu, differenziata utenze domestiche e selezionate, assimilati agli urbani), con esposizione dell'apposito contenitore entro le ore 6 del mattino o la sera precedente dopo le ore 21.

In alternativa è possibile conferire i materiali differenziabili all'ecocentro negli orari di apertura indicati nel paragrafo dedicato.



**Carta SI:** giornali e riviste, tabulati e fotocopie, carta da pacchi, imballaggi in carta e cartoncino, imballaggi per detersivi e scarpe, libri, quaderni e opuscoli, ecc. Le scatole e gli scatoloni vanno appiattiti per ridurre il volume.

**Carta NO:** carta oleata o plastificata, carta chimica di fax, carta auto copiante, carta con residui di colla.

Il rifiuto carta va conferito sfuso senza sacco nell'apposito contenitore **giallo**.

Modalità di raccolta:

utenze	servizio	giorno
--------	----------	--------

Domestiche	porta a porta	venerdì
Non domestiche	porta a porta	dal lunedì al sabato



**Vetro SI:** barattoli, bottiglie e vasetti di vetro. Le bottiglie vanno svuotate.

**Vetro NO:** vetri per finestre, specchi, oggetti di ceramica e porcellana, lampadine e tubi al neon.

Il rifiuto vetro va conferito negli appositi contenitori **verdi**.

Modalità di raccolta:

utenze	servizio	giorno
Domestiche	porta a porta	giovedì
Non domestiche	porta a porta	dal lunedì al sabato



**Plastica SI:** imballaggi di plastica, contenitori per liquidi, flaconi dei prodotti per l'igiene personale e pulizia della casa, vaschette per l'asporto di cibi, confezioni per alimenti, borse e sacchetti per la spesa, plastica in pellicola in genere, piatti e bicchieri di plastica. Svuotare e schiacciare i contenitori in senso orizzontale per ridurre il volume.

**Banda stagnata SI:** alluminio, barattoli; fogli di alluminio da cucina, involucri di cioccolato e coperchi di yogurt, scatole di acciaio per

biscotti; contenitori, tappi a corona per bottiglie, lattine per bevande e per olio.

**Plastica NO:** giocattoli, custodie per cd, musicassette e videocassette, imballaggi in plastica con residui di altri materiali, tutto ciò che non è plastica e imballaggio.

**Banda stagnata NO:** barattoli con resti di colori o vernici.

Conferire imballi in plastica e banda stagnata nell'apposito contenitore (sacchetto o mastello o cassonetto) **blu**.

Modalità di raccolta:

utenze	servizio	giorno
Domestiche	porta a porta	giovedì
Non domestiche	porta a porta	lunedì e giovedì



**Umido SI:** avanzi alimentari, scarti di carne, frutta e verdura, avanzi di cucina e di cibo, bucce, fondi di caffè, bustine di tè e tisane, piccole ossa, salviette e tovagliolini di carta, ceneri spente; fiori, foglie, erba.

**Umido NO:** materiali non biodegradabili, imballaggi di carta e cartone, lettiera per cani e gatti, gusci delle cozze o frutti di mare.

Conferire gli avanzi organici nell'apposito sacchetto compostabile ed esporre il mastello o il cassonetto **marrone**.

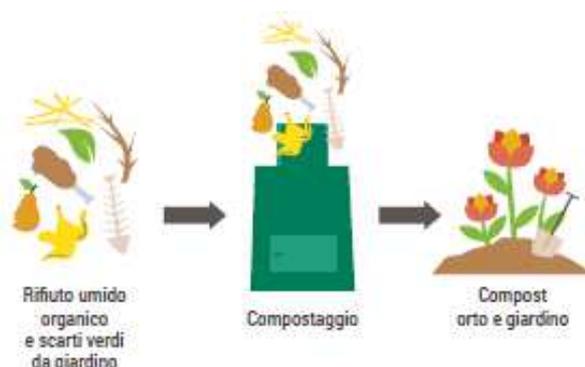
Modalità di raccolta:

utenze	servizio	giorno
Domestiche	porta a porta	Lunedì,

		mercoledì, venerdì e sabato
Non domestiche	porta a porta	Dal lunedì al sabato

Se possiedi un orto o un giardino, aderisci al **compostaggio domestico**.

È la pratica consistente nello smaltire nel proprio orto o giardino gli avanzi di cucina, è il



modo migliore di ridurre i rifiuti alla fonte.

Richiedi al numero verde la compostiera gratuita per lo smaltimento della frazione umida e richiedi presso gli Uffici Comunali lo sconto sulla tassa rifiuti per coloro che aderiscono al compostaggio.





**RSU SI:** giocattoli rotti, oggetti in gomma, spugne sintetiche, pannolini ed assorbenti, posate (e non piatti e bicchieri) in plastica, imballaggi e rifiuti sporchi di residui, in genere tutto ciò che non può andare nei contenitori della raccolta differenziata.

**RSU NO:** tutti i materiali riciclabili e differenziabili come imballaggi in plastica, carta e cartone, vetro e lattine, rifiuti urbani pericolosi, rifiuti ingombranti, rifiuti elettrici ed elettronici.

Conferire il rifiuto indifferenziato nell'apposito contenitore (mastello o cassonetto) **grigio**.

Modalità di raccolta:

utenze	servizio	giorno
Domestiche	porta a porta	Martedì e sabato
Non domestiche	porta a porta	dal lunedì al sabato

**Altri materiali**



**COSA:** Rifiuti da giardino, sfalci d'erba, potature di alberi e siepi.

**DOVE BUTTARLO:** ALL'ECOCENTRO O PRENOTA IL RITIRO GRATUITO A DOMICILIO BORDO STRADA AL NUMERO VERDE 800.131166, volume pari a circa mezzo metro cubo (non usare sacchi).

Per le utenze con produzione costante di rifiuto verde è possibile richiedere al numero verde la consegna di un cassonetto in

comodato d'uso per la raccolta del verde che verrà comunque svolta solo previa prenotazione.

**NON CONFERIRE IL VERDE E RAMAGLIE NELLA RACCOLTA DELL'UMIDO.**



**COSA:** Mobili, divani, materassi, zerbini, infissi, carta da parati, grandi elettrodomestici (frigoriferi, congelatori, condizionatori, ecc).

**DOVE BUTTARLO:** ALL'ECOCENTRO O PRENOTA IL RITIRO GRATUITO A DOMICILIO BORDO STRADA AL NUMERO VERDE 800.131166.



Raccolta porta a porta ultimo venerdì dei mesi dispari nelle date indicate nel calendario di raccolta con questo simbolo.

LA RACCOLTA VERRÀ SVOLTA PREVIA PRENOTAZIONE AL NUMERO VERDE 800.131166 (max 5 lt) NEI GIORNI PRECEDENTI LA RACCOLTA. in alternativa conferiscili all'ecocentro.



Raccolta porta a porta ultimo venerdì dei mesi pari nelle date indicate nel calendario di raccolta con questo simbolo.

LA RACCOLTA VERRÀ SVOLTA PREVIA PRENOTAZIONE AL NUMERO VERDE

800.131166 NEI GIORNI PRECEDENTI LA RACCOLTA.  
 in alternativa conferiscili all'ecocentro.



**PILE E BATTERIE  
 ESAUSTE  
 E FARMACI SCADUTI**

Portali all'Ecocentro o conferiscili nei contenitori sul territorio.

**Ecocentro:**

Dove si trova: via Fontana Vecchia 17

Orari di apertura:

da lunedì a domenica

dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17;

Si possono conferire:

- carta e cartone
- vetro
- ferro
- metalli
- legno
- imballaggi in plastica
- sfalci
- potature da giardini
- batterie
- pile
- medicinali
- ingombranti (mobili, arredi, oggetti di grandi dimensioni , grandi taniche, lastre di vetro)
- elettrodomestici ,
- oli minerali
- tubi fluorescenti e neon
- inerti, pneumatici (senza cerchio)
- indumenti
- apparecchiature elettriche ed elettroniche
- oli e grassi da cucina



CITTÀ DI PORTO TORRES

## ECOCENTRO COMUNALE PORTO TORRES

- VIA FONTANA VECCHIA 17 -



### RIFIUTI CONFERIBILI

20 02 01 RIFIUTI VEGETALI DA SFALCI E POTATURE	15 01 03 IMBALLAGGI IN LEGNO	20 01 36 LAVATRICI, FORNI E ALTRI GRANDI BIANCHI (R2)	20 01 25 OLI VEGETALI
20 01 02 RIFIUTI IN VETRO	20 01 11 TESSILI	20 01 33 BATTERIE ED ACCUMULATORI	17 01 07 RIFIUTI INERTI (solo utenze domestiche)
15 01 07 IMBALLAGGI IN VETRO	15 01 09 IMBALLAGGI TESSILI	20 01 34 BATTERIE STILO	17 09 04 RIFIUTI MISTI DELL'ATTIVITA' DI COSTRUZIONE E DEMOLIZIONE (solo utenze domestiche)
20 01 01 RIFIUTI IN CARTA E CARTONE	15 01 06 IMBALLAGGI IN MATERIALI MISTI	16 01 03 PNEUMATICI USATI (solo utenze domestiche)	08 03 18 CARTUCCE ESAUSTE DI TONER PER STAMPANTI E FOTOCOPIATRICI
15 01 01 IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE	20 01 40 RIFIUTI METALLICI	20 01 32 FARMACI SCADUTI	20 01 27* VERNICI
20 01 39 RIFIUTI PLASTICI	20 01 10 ABBIGLIAMENTO USATI	20 01 31* FARMACI SCADUTI	15 01 05 IMBALLAGGI IN MATERIALI COMPOSITI (solo utenze non domestiche)
15 01 02 IMBALLAGGI IN PLASTICA	20 03 07 INGOMBRANTI	15 01 10 CONTENITORI T o F	
15 01 04 IMBALLAGGI IN METALLO	20 01 23 FRIGORIFERI, CONGELATORI E CONDIZIONATORI (R1)	20 01 21 LAMPADINE AL NEON	
20 01 38 RIFIUTI LEGNOSI	20 01 35 TV E MONITOR (R3)	20 01 26 OLI MINERALI ESAUSTI	

### NORME DI COMPORTAMENTO PER GLI UTENTI

- L'utente che intende conferire rifiuti è tenuto a rivolgersi all'addetto al ricevimento per indicazioni relative allo scarico, nonché presentare un documento di identificazione valido e l'eventuale modulo di autocertificazione;
- Gli utenti devono seguire le indicazioni dell'addetto all'area. L'accesso all'utenza o a qualsiasi altro oggetto non incaricato al servizio è concesso per il tempo strettamente necessario all'effettuazione delle operazioni di conferimento, movimentazione ed ogni altra attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, allo scopo di consentire le operazioni garantendone la sicurezza;
- Durante il transito nell'Ecocentro devono essere rispettate sia la viabilità interna all'Ecocentro, regolata da apposita segnaletica, sia l'eventuale separazione fisica tra l'area adibita al conferimento dei rifiuti da parte degli utenti privati e la zona riservata alla circolazione degli automezzi del Gestore. Il transito degli automezzi deve avvenire a "passo d'uomo".
- I rifiuti devono essere scaricati direttamente negli appositi contenitori a cura dell'utente; qualora egli si presentasse con diverse tipologie di rifiuti, dovrà provvedere autonomamente alla loro separazione prima dell'ingresso all'impianto per effettuare il corretto scarico in forma differenziata;
- L'utente è comunque tenuto a disporre i rifiuti conferiti in modo ordinato, al fine di occupare il minimo spazio possibile.

### E' VIETATO

- l'abbandono dei rifiuti all'esterno dell'Ecocentro;
- il conferimento di rifiuti all'esterno degli appositi contenitori;
- il conferimento di rifiuti di diversa tipologia da quella a cui i contenitori sono destinati;
- la cernita, il rovistamento ed il prelievo dei rifiuti all'interno dei contenitori o in altro modo accumulati;
- il conferimento di rifiuti da parte di utenti non iscritti a ruolo, salvo diverse disposizioni;
- il danneggiamento delle strutture;
- il mancato rispetto delle disposizioni impartite dall'addetto al controllo.

### SANZIONI AI TRASGRESSORI

Si applica l'art. 12 del Regolamento per la Gestione dell'Ecocentro Comunale approvato con delibera del Commissario Straordinario n. 4 del 23/02/2015.

### SEZIONE III

Si riportano di seguito gli standard e gli indicatori di qualità utilizzati nel corso della gestione del servizio di igiene urbana.

La metodologia di misurazione si articola in alcune fasi differenti:

-  Standard e Indicatori di Qualità
-  Modalità di verifica

#### 7. Standard e Indicatori di Qualità

La norma UNI 11098:2003 definisce la soddisfazione del cliente come la *percezione dell'utente su quanto i suoi requisiti siano soddisfatti*.

La raccolta e i servizi vengono effettuati secondo le modalità previste dal Capitolato, con i relativi indicatori di qualità.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti il gestore svolge apposite **verifiche**, non solo acquisendo periodicamente la valutazione dei clienti e partecipando a riunioni pubbliche territoriali, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utente (ad esempio i reclami).

Gli **indicatori** di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali di servizio erogato. Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale: è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha due valenze:

1. costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità;
2. è un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino \ cliente \ utente sul livello di qualità del servizio garantito.

#### Scelta del campione

Sono prese in considerazione le utenze domestiche, in quanto i servizi sono rivolti alla collettività nel suo complesso e non a specifiche categorie di utenti; inoltre, rispetto alle utenze non domestiche, sono più numerose ed omogenee: l'universo indagato è quindi costituito dal numero di nuclei familiari residenti sul territorio servito.

Per verificare la qualità del servizio reso, saranno verificate le segnalazioni che giungono al numero verde aziendale a attraverso gli sportelli della pubblica amministrazione (URP, Ufficio Ambiente), il servizio sarà considerato:

- **ottimo** se, nell'arco di un anno, il numero di segnalazioni insufficienti totale sarà compreso tra 0 e 3.000;
- **sufficiente** se il numero di segnalazioni sarà compreso tra 3.001 e 5.000,
- **insufficiente** se il numero di segnalazioni sarà superiore a 5.001.

Le segnalazioni maggiori di disservizi da parte dei cittadini si riferiscono a mancati passaggi nel ritiro del contenitore domiciliare, nel caso di 3000 segnalazioni annue di questo tipo, su un totale di oltre 4 milioni di passaggi previsti a Porto Torres per la

raccolta di Rsu, umido, carta, plastica, vetro, si avrebbe una percentuale di reclami pari allo 0,07%: si reputa tale soglia sostenibile per un servizio di ottima qualità.

Con un numero di segnalazioni compreso tra 3.000 e 5.000, si considera il servizio sufficiente, diventa insufficiente se si supera la soglia di 5.001.

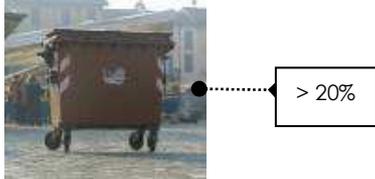
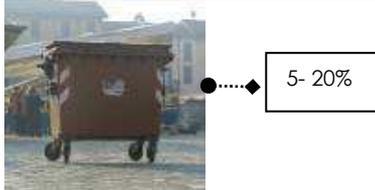
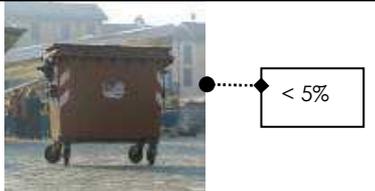
rsu	umido	carta	plastica	vetro	(a) tot. giri/a
104	208	52	52	52	468

<b>abitanti Porto Torres</b>	22.000
(b) utenze	9.167
tot. esposiz./a (a)x(b)	4.290.156

n. segnalazioni/anno	3.000
% segnalazioni su tot. esposizioni	<b>0,07%</b>

n. segnalazioni/anno	5.000
% segnalazioni su tot. esposizioni	<b>0,12%</b>

Nella legenda che segue si presentano alcuni possibili indicatori attraverso cui misurare la bontà del servizio.

<b>A - Fruibilità contenitori</b>	L'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei contenitori: indica la possibilità di immettere altri rifiuti senza comprometterne la funzionalità
<p><b>A. buono</b></p> <p>Fruibilità superiore al 20% del volume totale dei contenitori</p>	
<p><b>B. sufficiente</b></p> <p>Fruibilità compresa tra 5% e 20% del volume totale dei contenitori della postazione</p>	
<p><b>C. insufficiente</b></p> <p>Volume residuo nullo o inferiore al 5% del volume totale dei contenitori</p>	

<b>B - Decoro e funzionalità dei contenitori</b>	Per decoro si intende l'aspetto del singolo contenitore che deve essere pulito, senza sporcizia di alcun genere, nonché la mancanza di scritte vandaliche e di pubblicità non autorizzate; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli. Il singolo contenitore è considerato funzionale se è integro, non deformato, con le parti meccaniche tutte funzionanti.
<p><b>A. buono</b></p> 	<p>Contenitore pulito, senza scritte, perfettamente funzionante, che non emette odori</p>

<b>B. sufficiente</b>		Contenitore sufficientemente pulito, le cui parti meccaniche non funzionanti sono tali da non comprometterne la fruibilità e il cui odore non è sgradevole
<b>C. insufficiente</b>		Contenitore sporco, con parti meccaniche non funzionanti tali da comprometterne la fruibilità o che emette odori sgradevoli

<b>C - Servizio di spazzamento stradale</b>	Una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno ed è priva di erbacce sui bordi della strada, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.	
<b>A. buono</b>		Strada pulita, priva di rifiuti, cartacce, escrementi, erbacce.
<b>B. sufficiente</b>		Strada sufficientemente pulita, con moderate quantità di rifiuti o cartacce, prive di escrementi o con erbacce e foglie in moderate quantità
<b>C. insufficiente</b>		Strada sporca, con notevoli quantità di rifiuti, cartacce, escrementi, notevole presenza di erbacce e foglie

## 8. Modalità di verifica

E' possibile riassumere in modo schematico le possibilità previste per verificare la bontà del servizio reso, distinguendo le verifiche tra Stazione appaltante e ditta operante sul territorio e Cittadino. Al riguardo, parte fondamentale è rivestita dall'informazione fornita durante le azioni educative/formative.

### VERIFICHE STAZIONE APPALTANTE – DITTA OPERANTE SUL TERRITORIO

#### Verifiche periodiche

Nell'ambito degli incontri previsti dal Capitolato, la stazione appaltante e l'Azienda esaminano i dati di cui sopra, utilizzando detti risultati allo scopo di poter cifrare il rendimento del servizio ed il grado di soddisfazione del cliente.

#### Verifiche straordinarie

A seguito di ripetuti e circostanziate segnalazioni la stazione appaltante o la ditta esecutrice del servizio possono richiedere l'attivazione di un incontro di verifica per analizzare nel dettaglio gli elementi che creano problematiche al servizio. Analogamente è previsto di analizzare gli elementi di efficacia ed efficienza prima di produrre variazioni, incrementi o riduzione di servizi sul territorio.

#### Verifiche on line

Sarà prevista pagina Web dedicata alla comunicazione dei dati.

### VERIFICHE STAZIONE APPALTANTE E DITTA – CITTADINO

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del Cliente, l'Azienda e la stazione appaltante

procederanno periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso, utilizzando le seguenti modalità:

- indagini periodiche di customer satisfaction, attraverso interviste mediante questionari appositamente elaborati da redigersi presso gli sportelli della Pubblica Amministrazione e dell'Ecocentro;
- valutazione dei reclami e delle segnalazioni pervenute;
- incontri aperti con i Cittadini, con i Responsabili del servizio di Porto Torres, con i Tecnici della stazione appaltante, con le associazioni di categoria;
- valutazioni sull'andamento degli "indicatori di qualità" dei servizi resi, rispetto agli standard prefissati. Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione con i risultati ottenuti rispetto a quelli pianificati, l'Azienda ridefinirà i progetti di miglioramento, stabilendo gli obiettivi da perseguire ed i responsabili dei relativi processi.

### INFORMAZIONE

L'Azienda assicura una completa e continua informazione in merito alle modalità con cui vengono svolti i servizi, sulle corrette modalità di fruizione dei servizi stessi e sui risultati conseguiti, garantendo completezza e accessibilità all'informazione.

E' proprio durante le fasi con cui si concretizza l'informazione, in particolare durante gli incontri diretti, che è possibile valutare il grado di soddisfazione del cittadino.

In particolare vengono realizzate:

- campagne di informazione ed incontri con i Cittadini in occasione dell'avvio dei nuovi servizi o di variazioni degli stessi;



- campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali, con particolare riferimento alla raccolta differenziata, ai risultati raggiunti, alla prevenzione nella produzione di rifiuti;



- predisposizione e diffusione di materiale informativo, quali opuscoli e vademecum da inviare al cittadino/cliente, avvisi e affissioni;

- incontri mirati, ove si riscontra la necessità, con gli abitanti del Comune o zone e/o quartieri o con associazioni di categoria;

- periodici incontri con i Responsabili dell'amministrazione;

- comunicati attraverso quotidiani locali ed emittenti televisive relativamente ad iniziative di interesse pubblico promosse dall'azienda;

- campagne informative ed educative nelle scuole.

Per INFORMAZIONI e PRENOTAZIONE  
SERVIZI DI RITIRO SU PRENOTAZIONE  
(verde, ingombranti, olio e abiti)

**Numero Verde**  
**800.131166**

da lunedì a venerdì 8-13 e 15-18;  
sabato 8-13

Tutte le informazioni del servizio sempre con te.  
Scarica  
**Ecom**  
Disponibile su Google play e App Store

[www.comune.porto-torres.ss.it](http://www.comune.porto-torres.ss.it)  
[www.ambienteduepuntozero.it](http://www.ambienteduepuntozero.it)

Ogni cittadino/cliente può inoltre rivolgersi direttamente all'azienda attraverso i canali comunicativi appositamente istituiti per formulare specifiche richieste di informazione.

## SEZIONE IV

### 9. Procedure di reclamo

Il cittadino può presentare osservazioni, reclami e suggerimenti volti al miglioramento del servizio mediante gli appositi canali di comunicazione istituiti.

Si evidenzia a tale proposito la possibilità di comunicare con le aziende attraverso le seguenti modalità:

- telefonicamente, chiamando il numero verde 800 131166;
- con messaggi E-mail di posta elettronica [m.lapegna@energetikambiente.it](mailto:m.lapegna@energetikambiente.it);
- con messaggi fax 079 517169;
- con corrispondenza scritta inoltrata con il servizio postale Via Zona Industriale Pigafetta 20, 7046 Porto Torres (SS);
- attraverso l'App Ambiente 2.0;
- presso gli uffici sul territorio.

### La Procedura di Reclamo

L'Azienda nell'ambito del proprio sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto un'apposita procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami dell'utente.

L'utente può presentare, sia verbalmente che per iscritto, un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele o osservazioni circa la mancata coerenza tra il servizio atteso ed il servizio erogato.

L'azienda, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

### Risposta alle richieste scritte dei Clienti

L'Azienda garantisce la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati dal Cliente, verbalmente o in forma scritta, con la seguente tempistica e nei seguenti sportelli:

- Tempo di risposta alle richieste dirette: immediato
- Tempo di risposta alle richieste: max 5 gg
- Tempo gestione reclami: max 30 gg.

Il servizio telefonico permette che vi sia un continuo dialogo tra le Parti, così da avere sempre sotto controllo i tempi di reazione alla richiesta.

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata riconosciuta dai tecnici della stazione appaltante, in contraddittorio con i tecnici della società, sarà cura della azienda che eroga il servizio porre in essere, quale modalità di rimborso, tutte le risorse umane e tecnologiche al fine di recuperare il servizio o parte di esso entro le 48 ore dalla definizione della non conformità.



## SEZIONE V

### 10. Aggiornamento della Carta

L'Azienda si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta dei Servizi e a mantenere aggiornata la presente Carta in conseguenza di:

- 📁 aggiornamenti normativi intervenuti,
- 📁 variazioni di servizi
- 📁 modifica e/o variazione degli standard di cui alla presente Carta.

Ogni modifica, a seguito di validazione, verrà adeguatamente pubblicizzata, utilizzando i canali informativi più appropriati, quali comunicati stampa, comunicati Internet, pubblicazione sul sito internet aziendale.

### 11. Validazione della Carta

Questo documento, è in vigore dall'avvio dei servizi presentati ed è valido fino al momento

in cui eventuali variazioni non verranno comunicate agli utenti.

E' sottinteso che la validazione di cui sopra potrà avvenire solo ed esclusivamente a seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi proposta da parte del Comune di Porto Torres.

### 12. Analisi ambientale iniziale

L'Azienda si impegna, a seguito di aggiudicazione dell'appalto, a procedere con la validazione della Carta dei Servizi. Tale operazione sarà eseguita dall'Ente certificatore che ha attuato le azioni di certificazione ambientale (ISO 14000), dalle quali si potranno dedurre tutte le informazioni necessarie relativamente agli aspetti ambientali, ai risultati della valutazione dell'impatto ambientale aziendale ed alle possibili azioni da intraprendere per il miglioramento degli aspetti ambientali più significativi.



# Porto Torres

Per **INFORMAZIONI** e **PRENOTAZIONE**  
**SERVIZI DI RITIRO SU PRENOTAZIONE**  
(verde, ingombranti, olio e abiti)

 **Numero Verde**  
**800.131166**

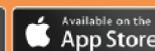
da lunedì a venerdì 8-13 e 15-18;  
sabato 8-13



Tutte le informazioni del servizio sempre con te.

Scarica

**Eco2.0**



[www.comune.porto-torres.ss.it](http://www.comune.porto-torres.ss.it)

[www.ambienteduepuntozero.it](http://www.ambienteduepuntozero.it)



 **ambiente due punto zero**  
Consorzio Stabile S.c.a.r.l.

**Ambiente2.0**

**Consorzio Stabile S.c.a.r.l.**

**Numero Verde** 800 664 670

**Fax** 02 528 682 253

**Sede Legale**

Strada 4, Palazzo Q6, 20089 Rozzano-Milano Fiori

[info@ambienteduepuntozero.it](mailto:info@ambienteduepuntozero.it)