



città di
Oristano



FORMULA
Ambiente



CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



PREMESSA

La Carta dei Servizi di Igiene Ambientale (di seguito chiamata “Carta dei Servizi”) è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini – Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione dell’art. 78 del Capitolato Speciale d’Appalto che regola il contratto tra l’Amministrazione Comunale ed il soggetto gestore ed è stata redatta nel rispetto dei principi dettati dalla **Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994** in materia di servizi pubblici e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura stipulati tra il gestore e gli utenti.

LA CARTA DEI SERVIZI SI COMPONE DI TRE PARTI



PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

La Formula Ambiente spa, opera nei settori:

RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI

RIFIUTI SPECIALI

RACCOLTA DIFFERENZIATA

LAVAGGIO CASSONETTI

GESTIONE CENTRI DI RACCOLTA

ATTIVITA' DI INTERMEDIAZIONE RIFIUTI

IGIENE E MANUTENZIONE STRADALE

SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO

Grazie ad un parco mezzi costantemente rinnovato e all'impiego di tecnologie pulite, la Formula Ambiente spa coniuga servizi di qualità e rispetto dell'ambiente: caratteristiche che la pongono tra le prime 10 aziende nella graduatoria nazionale del settore dei servizi ambientali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dal Gestore si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini ed imparzialità degli utenti. Le procedure che disciplinano il rapporto tra il Gestore e il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di Oristano.

Rispetto delle normative

Il Gestore è costantemente impegnato a far rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale e a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. Si impegna inoltre a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente e dal rapporto contrattuale in essere con l'Ente.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute al Gestore, la comunicazione all'utenza avverrà anticipatamente in modo da permettere la tempestiva informazione. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, il Gestore interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

Tutela dell'Ambiente

Il Gestore s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna altresì ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Partecipazione e Cortesia

L'utente ha titolo di richiedere al Gestore le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Il Gestore s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utenza. In particolare, ciascun dipendente sarà tenuto a mantenere con l'utenza un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarla nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo sono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.



STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio, del progetto tecnico elaborato e del Regolamento Comunale per la disciplina della gestione dei rifiuti urbani ed assimilati. Gli standard di qualità del servizio, sono corredati da un insieme di indicatori qualitativi e quantitativi che ne specificano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche. Tali standard sono suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal gestore e specifici, in quanto verificabili direttamente da ciascun cittadino utente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi.

Standard Generali

Per garantire un adeguato servizio agli utenti il gestore si impegna a:

Utilizzare veicoli e attrezzature nuovi di fabbrica e a riutilizzare solo i contenitori esistenti giudicati efficienti.

Mantenere i contenitori per la raccolta stradali efficienti e puliti e garantire la sostituzione dei mastelli/contenitori domiciliari dell'utenza danneggiati.

Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi in particolare quelli connessi alla raccolta domiciliare.

Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro sia nel sistema di raccolta stradale che nel sistema di raccolta domiciliare.

Rispetto delle modalità di esecuzione dei servizi, della frequenza e delle giornate e orari del servizio, in particolare quelli riferiti alla raccolta domiciliare, che vengono anticipatamente comunicati mediante gli strumenti di comunicazioni adottati nella campagna di informazione (opuscoli, contatto telefonico, contatto telematico, ...).

Rispetto degli orari di apertura dell'Ecocentro e puntuale rispetto delle modalità di assistenza da parte del personale addetto alle utenze che conferiscono i modo diretto i rifiuti presso i centri di raccolta.

Predisposizione ed attuazione del piano di manutenzione dei mezzi e delle attrezzature in modo da garantire nel tempo la massima efficienza.

Predisposizione ed attuazione del programma di formazione del personale in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela ambientale.

STANDARD SPECIFICI

Raccolta domiciliare dei rifiuti urbani

La raccolta domiciliare viene effettuata per le seguenti frazioni merceologiche e con la seguente frequenza di ritiro:



ORGANICO

TRISETTIMANALE



CARTA E CARTONE

SETTIMANALE



PLASTICA E METALLI

SETTIMANALE



VETRO

SETTIMANALE



SECCO RESIDUO

SETTIMANALE

Il territorio ai fini del servizio di raccolta, è stato suddiviso in zone, ovvero in aree geografiche affidate ad unità operative.

L'esposizione del rifiuto è consentita dalle ore 20.00 alle ore 24.00 del giorno precedente il giorno della raccolta.

STANDARD SPECIFICI

Isole ecologiche mobili

In aggiunta alle modalità sopra descritte l'utente ha la possibilità di conferire i propri rifiuti in forma differenziata presso delle Eco-Isole mobili. Esse saranno posizionate in punti strategici della città. Presso questi manufatti è consentito il conferimento senza limitazioni di orario e di giorni. L'ubicazione di questi punti è reperibile sul sito web.

Raccolta rifiuti ingombranti e sfalci di potature

I rifiuti di natura domestica che per loro dimensione e caratteristiche non possono essere esposti con il quotidiano servizio di raccolta rifiuti possono essere consegnati ad un servizio specifico a domanda. L'utente può contattare il gestore e prenotare un appuntamento a domicilio. Il ritiro sarà garantito per sfalci e potature entro 7 giorni, mentre per ingombranti 14 giorni, di calendario dalla prenotazione. Il rifiuto dovrà essere esposto al piano stradale ed al limite dell'abitazione privata la sera prima del giorno fissato per il ritiro.

Raccolta stradale pile e farmaci scaduti (ex rup) oli vegetali esausti, abiti usati



BATTERIE E PILE A SECCO

La raccolta di batterie e pile a secco avviene tramite contenitori attualmente distribuiti ai gestori o proprietari di tabaccherie o negozi.



FARMACI SCADUTI

La raccolta di farmaci scaduti avviene tramite contenitori installati presso le farmacie, parafarmacie e nei vari distretti dell'Azienda Sanitaria.



OLI VEGETALI ESAUSTI

Gli oli vegetali esausti vengono ritirati 1 volta al mese previa richiesta di ritiro telefonando al numero verde 800 632 270



ABITI USATI

Gli abiti usati sono conferibili presso i contenitori specifici dislocati sul territorio comunale.



RIFIUTI TOSSICI O INFIAMMABILI (T e/o F)

Conferiti negli appositi contenitori ubicati presso tabacchini, market, farmacie, ambulatori, ferramenta etc...

CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Il CDR è un'area recintata, presidiata nell'orario di apertura e allestita in modo da accogliere tutti i rifiuti urbani che l'utente intende conferire direttamente in forma differenziata. Presso il CDR possono essere conferite gratuitamente tutte le tipologie di rifiuto sotto elencate e per le quali è attivo un servizio di raccolta domiciliare/stradale e in aggiunta altri rifiuti urbani specifici.

Riepilogando il cittadino-utente può conferire:

- ✓ Ingombranti metallici e legnosi
- ✓ Sfalci e potature
- ✓ Materassi, divani, poltrone e suppellettili in genere
- ✓ Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (frigoriferi, televisori, computer, ecc)
- ✓ Imballaggi di Carta e Cartone, Plastica e Metallo, Vetro
- ✓ Oli minerali esausti
- ✓ Oli e grassi vegetali
- ✓ Pile e batterie esauste e accumulatori per auto
- ✓ Farmaci scaduti
- ✓ Pneumatici
- ✓ Barattoli di vernice
- ✓ Lampade elettroniche dismesse
- ✓ Inerti (in modeste quantità provenienti da lavori privati in economia)

L'impianto si trova in Via Oslo - Oristano

ORARIO DI APERTURA

INVERNALE

Lunedì-Sabato: 8:30-12:30 e 13:30-16:30
Domenica: 11:00-13:00

ESTIVO

Lunedì-Sabato: 8:30-12:30 e 14:30-18:30
Domenica: 11:00-13:00

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio domestico è una semplice pratica che, imitando i processi naturali, permette di trasformare in modo autonomo gli scarti organici prodotti nelle nostre abitazioni. Alle utenze domestiche che abbiano uno spazio verde di almeno 500 mq. e che ne facciano richiesta sarà fornita una compostiera domestica.

SPAZZAMENTO STRADALE

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento delle polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio comunale il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico presentato in sede di offerta.

ALTRI SERVIZI

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

- Pulizia caditoie e pozzetti stradali;
- Pulizia dei mercati;
- Raccolta rifiuti e pulizia per feste, sagre e grandi eventi;
- Rimozione dei rifiuti abbandonati;
- Raccolta delle siringhe;
- Raccolta delle carogne animali;
- Vigilanza ecologica.

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Comunicazione con l'utenza (standard specifico)

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore sono attivi i seguenti strumenti:

SPORTELLO TELEFONICO

Al numero verde **800.632.270**, operativo dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 18:00 attraverso il quale è possibile:

- Ottenere informazioni relative ai servizi erogati
- Avanzare reclami e segnalazioni di disservizi
- Richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti

SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

oristano@formulambiente.it che consente all'utenze l'invio di documenti o richieste in formato digitale.

ECO POINT

Sito in via **Eleonora** presso i quali è possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.

Orari Eco Point:

Lunedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Martedì - Giovedì: dalle ore 15:30 alle ore 19:30

Per maggiori informazioni



www.iomirifuturistano.it

Restate aggiornati seguendoci sui social

  Raccolta Differenziata Oristano

Scarica l'app

Junker Raccolta Differenziata

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utenza circa la qualità dei servizi erogati, il gestore effettuerà periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

Il gestore s'impegna, sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente sul sito internet un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Il rapporto verrà trasmesso agli uffici competenti dell'Amministrazione Comunale e sarà reso disponibile alle Associazioni dei consumatori.

VALIDITÀ TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione e l'utenza verrà portata a conoscenza delle eventuali revisioni della "Carta" tramite diversi strumenti informativi, quali sito web e opuscoli. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino 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.

