



**Comuni di Mogoro, Pompu, Siris,
Gonnostramatza, Masullas, Simala**

Carta della Qualità del Servizio

**Unione dei comuni
"Parte Montis"**

Provincia di Oristano

Indice

- **Premessa**
- **Il Gestore**
- **Le certificazioni**
- **I principi a cui si ispira il Gestore**
- **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**
- **Gestione dei reclami e delle richieste di informazione**
- **Trasparenza e 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 l'Unione dei Comuni Parte Montis (OR) 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.unionecomunipartemontis.it**, il quale si impegna a render noto in modo tempestivo eventuali aggiornamenti, al fine di garantire un'informazione sempre trasparente.

Il Gestore

La **E.T.Ambiente** nasce da alcune evoluzioni societarie avvenute nel 2019 e precisamente dallo stacco del ramo di azienda dedito 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

La presente Carta si riferisce al territorio dell'Unione dei Comuni Parte Montis nato nel 2007 e composto da: Gonnostramatza, Masullas, Mogoro, Pompu e Siris. Dal 2017 entra a far parte anche il Comune di Simala.

Sei comuni della provincia di Oristano che uniti rafforzano il loro patrimonio culturale, storico e paesaggistico.

Comune di Gonnostramatza

Abitanti: 945

Superficie: 17,52 kmq

Comune di Masullas

Abitanti: 1.122

Superficie: 18,88 kmq

Comune di Mogoro

Abitanti: 4.329

Superficie: 49,23 kmq

Comune di Pompu

Abitanti: 282

Superficie: 5,10 kmq

Comune di Simala

Abitanti: 330

Superficie: 13,38 kmq

Comune di Siris

Abitanti: 231

Superficie: 5,97 kmq

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.

L'Unione dei Comuni Parte Montis (OR) 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 specifiche
- Servizi di pulizia e spazzamento
- Gestione Stazione Ecologica
- Servizi accessori

Per lo svolgimento di tali servizi sono stati previsti:

- 9 dipendenti, di cui 1 impiegato e 8 di produzione;
- 9 tipologie diverse di mezzi ottimizzati tra i vari servizi previsti e così impiegati:
 - 5 mezzi dedicati ai vari servizi di raccolta
 - 2 mezzi per i servizi di spazzamento
 - 2 mezzi per i servizi accessori

Servizi di Raccolta UTENZE DOMESTICHE

Il servizio di raccolta per le utenze domestiche è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido	Solo estivo					
Secco Residuo						
Carta e Cartone				Ogni 15 gg		
Plastica				Ogni 15 gg		
Vetro e Lattine					Ogni 15 gg	
Olio esausto					1 volta mese	

Periodo estivo: da aprile a settembre

Pannolini e pannoloni

Il servizio è riservato per i soli utenti che ne fanno richiesta e prevede un passaggio settimanale il venerdì

Servizi di Raccolta UTENZE NON DOMESTICHE COMUNE DI MOGORO

Il servizio di raccolta per le utenze non domestiche 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						

Le attività commerciali e di servizi dovranno depositare i materiali a bordo strada, presso l'ingresso dell'esercizio, nei giorni previsti per le varie raccolte entro le ore 9 del mattino.

Servizi di Raccolta **UTENZE NON DOMESTICHE** Comuni di Pompu, Siris, Gonnostamatza, Masullas, Simala

Il servizio di raccolta per le utenze non domestiche è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido	Solo estivo					
Secco Residuo						
Carta e Cartone				Ogni 15 gg		
Plastica				Ogni 15 gg		
Vetro e Lattine					Ogni 15 gg	
Olio esausto					1 volta mese	

Periodo estivo: da aprile a settembre

Servizi di SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento e pulizia del suolo pubblico viene eseguito solamente per il comune di Mogoro, sia svolto manualmente che meccanicamente, e prevede la pulizia completa della sede stradale, dei cestini e di tutti gli spazi pubblici presenti nel comune. Inoltre è prevista la rimozione delle siringhe rinvenute durante il servizio.

Gli operatori ecologici nel corso dell'attività si impegnano a:

- prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali e le forazze non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche;
- garantire tutti gli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate;
- provvedere alla raccolta dei sacchi degli R.S.U. nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio.

Il servizio di **spazzamento manuale** è previsto con due frequenze distinte, trisettimanale o settimanale, in base alla zona di appartenenza in giornate distinte. Durante tale servizio viene garantito lo **svuotamento dei cestini** presenti sul territorio.

Il servizio di **spazzamento meccanizzato** è svolto nella giornata di venerdì, sulle strade principali del comune di Mogoro, a seguito delle richieste pervenute dall'amministrazione comunale.

STAZIONE ECOLOGICA

La **stazione ecologica** 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 tutti gli utenti dell'Unione dei Comuni Parte Montis.

L'ecocentro del comune di Mogoro, è ubicata nella ex S.P. n. 44 direzione S.S. 131 con i seguenti orari di apertura:

- Lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00;
- Mercoledì dalle ore 14:00 alle ore 16:00

L'ecocentro nel comune di Gonnostramatza è ubicato nella Zona Industriale – Lotto nr. 6 ed è aperto:

- Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00

L'ecocentro nel comune di Masullas è ubicato nella Zona Industriale, Loc. Forrada Manna ed è aperto:

- Venerdì dalle ore 14:00 alle ore 18:00

Servizi ACCESSORI

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

- **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;
- **Raccolta altri rifiuti pericolosi:** come per esempio batteria al piombo, le utenze domestiche possono attivare il servizio a chiamata contattando il numero verde;
- **Raccolta sfalci e potature:** le utenze domestiche possono prenotare il servizio di raccolta a chiamata mediante numero verde;

- **Raccolta tessili:** gli abiti devono essere imbustati e portati o presso i contenitori gialli posizionati:
 - Nel comune di Mogoro presso la sede del comune in via Leopardi, nel parcheggio della casa di riposo in via Gramsci, viale Trieste ed il parcheggio di via Aldo Moro
 - Nel comune di Gonnostramatza in piazza dell'ambulatorio
 - Nel comune di Simala nella piazza del campo sportivo
 - Presso gli Ecocentri di Mogoro, Masullas e Gonnostramatza
- **Servizio di diserbo:** inteso come taglio dell'erba, di rovi e cespugli lungo le strade, viene svolto una volta l'anno, a seconda della richiesta da parte delle amministrazioni comunali;
- **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.

Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati

Sulla base dello **SCHEMA REGOLATORIO** scelto la presente carta della qualità contiene 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 del servizio

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dall'Unione dei Comuni Parte Montis (OR).

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: 30 secondi
- tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti: il ritiro viene effettuato ogni lunedì
- tempo massimo interventi da segnalazioni: entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione

Trasparenza e Privacy

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

- **Sito Internet:** www.unionecomunipartemontis.it
- **Numero Verde:** 800-276 862 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 14
- **Email:** CPM.sardegna@etaspa.com
- **PEC:** etaspa@pec.it
- **Posta Ordinaria:** ex S.P. n.44 direzione S.S. 131 - Mogoro (OR)

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 dell'Unione dei Comuni Parte Montis.