



CARTA
della
QUALITÀ'
dei
SERVIZI

EDIZIONE 2022

econova

Sommario

1. SEZIONE 1.....	3
1.1 PREMESSA.....	3
1.2 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
1.3 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	6
1.4 PRESENTAZIONE DEL GESTORE: ECONOVA	7
2. SEZIONE 2	11
2.1 I PRINCIPI FONDAMENTALI	11
2.2 I NOSTRI IMPEGNI	16
2.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	18
2.4 COLLABORAZIONE DEI CITTADINI.....	19
2.5 LA POLITICA AZIENDALE	19
2.6 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	20
2.7 TUTELA AMBIENTALE, RECUPERO E SICUREZZA.....	22
2.8 RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI.....	24
3. SEZIONE 3	25
3.1 INFORMAZIONE AL CLIENTE E ALL'UTENTE.....	25
3.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO.....	26
3.3 OBIETTIVI PREVISTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	26
3.4 INDICATORI DI QUALITÀ	27

3.5 SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.....	29
3.6 SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....	30
3.7 PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	30
3.8 INDENNIZZI PER I MANCATI SERVIZI	31
3.9 GESTIONE DEI RECLAMI.....	31
3.10 DEROGHE	32
4. SEZIONE 4.....	34
4.1 CONSUNTIVO ANNO 2021.....	34
5. SEZIONE 5	36
5.1 CONTATTI.....	36
6. SEZIONE 6.....	38
6.1 MODULO RECLAMO	38
7. SEZIONE 7	40
7.1 GLOSSARIO.....	40

1. Sezione 1

1.1 Premessa

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente sono gli obiettivi prioritari che guidano il Gestore nella conduzione dell'appalto di igiene urbana nell'ambito del territorio del Comune di Oschiri.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dall'azienda condizionano i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade vi transita anche per breve periodo.

Il territorio dei Comuni negli ultimi dieci anni ha notevolmente cambiato il suo volto: sono aumentati i servizi terziari (banche, uffici), tante sono le manifestazioni fieristiche che portano in città ospiti occasionali, tanti sono, soprattutto, i turisti stagionali.

Pertanto, sono mutate anche le esigenze di pulizia e le modalità con cui effettuare la pulizia stessa.

Questa Carta della qualità dei servizi contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che il raggruppamento gestore si impegna a offrire ai cittadini.

È un impegno a senso unico e ovviamente l'azienda vi potrà tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città.

L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire.

Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare.

Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie.

Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, il gestore dei Servizi e la comunità servita.

1.2 Oggetto e ambito di applicazione della Carta della qualità dei servizi

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale Econova, di seguito "*il Gestore*", in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con il Comune di Oschiri, il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità dei servizi in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare:

- il contratto stipulato tra il Comune di Oschiri e il Gestore, che definisce diritti e obblighi delle parti;

- il Capitolato del servizio di gestione rifiuti e i suoi allegati, in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte del Comune e ogni altro aspetto per il quale si rimandi al Capitolato stesso.

La Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati approvata dall'Unione e applicata dal Gestore per il servizio erogato, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti in-quinati";
- legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- delibera ARERA 444/2019/R/RIF del 31 ottobre 2019;
- delibera ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

La presente Carta della qualità dei servizi, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune di Oschiri e nei canali internet istituzionali predisposti dal Gestore. Nel materiale informativo si indicano:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- gli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;

- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e online più prossimi all'Unione dei comuni comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- i recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica del Gestore che possono essere utilizzati per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

1.3 Validità della Carta della qualità dei servizi

La presente Carta della qualità dei servizi, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal Comune di Oschiri, ha validità pari a quella del Contratto per la gestione del servizio o nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, fino alla decorrenza del nuovo affidamento, ed è soggetta a revisione annuale. Annualmente potranno essere verificati e revisionati anche i contenuti del Materiale Informativo. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici URP comunali nonché gli sportelli e sul sito internet oltre, ovviamente, ai siti istituzionali del Gestore. Econova informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro tre mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Ente. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario e imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

1.4 Presentazione del Gestore: Econova



ECONOVA S.r.l. è una società che nasce dalla volontà e dalla tenacia dei soci fondatori, forti di una pluriennale esperienza nel settore di igiene urbana e ambientale. I servizi d'igiene urbana che vengono erogati consistono nella pulizia delle strade e in tutte quelle attività che risultano necessarie alla gestione dell'intero ciclo dei rifiuti: raccolta, selezione, trattamento, recupero e smaltimento.

Oltre alla gestione del servizio di nettezza urbana nei Comuni, la società si occupa della raccolta di rifiuti speciali presso aziende artigiane e industriali.

A fianco dei servizi di raccolta, trasporto e trasformazione dei rifiuti, ECONOVA S.r.l. propone consulenze ambientali e un'ampia gamma di servizi d'igiene ambientale a favore di enti pubblici e privati, anche nella formula del pronto intervento.

Tutte le attività dell'azienda sono finalizzate alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente cittadino, con una linea di sviluppo che integra tecnologia e servizi innovativi, garantendo il risultato e la piena soddisfazione del cliente.

ECONOVA S.r.l. ha come "mission" l'onestà, un attento dialogo con clienti e fornitori e il rispetto della natura e di tutto l'ambiente che la circonda.

Lavoriamo con attenzione e rispetto a favore di enti pubblici, ditte e privati nella consapevolezza che ogni nostro referente è una persona che come noi, ha a cuore il futuro sostenibile del pianeta. Per questo, oltre alla professionalità di ogni nostro operatore, ogni metodologia applicata è effettuata nel rispetto delle normative vigenti e con la qualità e l'affidabilità riconosciute.

Certificazioni

ECONOVA S.r.l. ha in corso le seguenti certificazioni:

ISO 9000: 2015 - ISO 14000:2015 - ISO 45001:2018 – SA8000:2014



Titoli – Raccolta e trasporto rifiuti

L'Azienda è iscritta all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali**.

Ultimo provvedimento
nr. **TO/25318**
della Sezione Regionale presso la C.C.I.A.A. di Torino

Le **categorie** e **classi** di iscrizione sono le seguenti:

- ❖ **CAT. 1 raccolta e trasporto di rifiuti urbani CLASSE B** (inferiore a 500.000 abitanti e superiore o uguale a 100.000 abitanti)
 - sottocategoria **attività di spazzamento meccanizzato CAT. 1 CLASSE D**
 - sottocategoria **attività di gestione centri di raccolta CAT. 1 CLASSE D**
- ❖ **CAT. 4 raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi CLASSE D** (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 tonnellate e inferiore a 15.000 tonnellate)
- ❖ **CAT. 5 raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi CLASSE E** (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 3.000 tonnellate e inferiore a 6.000 tonnellate)
- ❖ **CAT. 8 intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi CLASSE D** (quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 t. e inferiore a 15.000 t.)

Organico della società

- n. 1 AMMINISTRATORE
- n. 2 DIRIGENTI
- n. 5 IMPIEGATI
- n. 6 CAPO SERVIZI
- n. 140 OPERAI

Automezzi in dotazione

ECONOVA S.r.l. dispone di veicoli per la raccolta differenziata, autocompattatori, autocarri

scarrabili per offrire un servizio completo e chiavi in mano in risposta a ogni esigenza di servizio di raccolta, pulizia e smaltimento rifiuti.

ATTREZZATURA	Q.TÀ
Autocompattatori 3/4 assi	8
Autocompattatori 2 assi	8
Motrice per scarrabili	4
Autocarri con attrezzatura costipatrice o vasca semplice	31
Spazzatrici aspiranti 4/6 m³	3
Automezzi tipo Piaggio Porter o Apecar	5
Autocarro a pianale e sponda idraulica	10

Sedi

TORINO

c.so Luigi Einaudi, 30

VOLVERA

Via Scalenghe, 15

2. Sezione 2

2.1 I principi fondamentali

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITÀ del SERVIZIO

Il rapporto con cui Econova si pone nei confronti dei cittadini serviti è costruito e continuerà a basarsi su principi di eguaglianza ed imparzialità.

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del **principio di eguaglianza** dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante e accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed

applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);

- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese), la pubblicazione e ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di **obiettività, giustizia e imparzialità**. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Il servizio viene fornito agli abitanti del territorio che l'Azienda gestisce ed è regolato dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Oschiri.

RISPETTO delle NORMATIVE

L'Azienda è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano il controllo.

Nel settore "Igiene Ambientale" la nostra Società possiede le certificazioni ISO 14001 e ISO 45001 (aggiunte alla certificazione ISO 9001) relativamente alla progettazione ed erogazione

del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

L'Azienda è inoltre impegnata nel raggiungimento degli standard qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

CONTINUITÀ

La Econova fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Capitolato e relativi allegati. Solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi) costituiscono deroga a ciò. Gli eventuali disservizi che si potrebbero verificare vedranno l'impegno massimo dell'azienda per essere contenuti nel tempo.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio, e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

Il cittadino ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il

miglioramento del servizio. Tali prerogative possono essere utilizzate anche dalle Associazioni dei cittadini consumatori.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

- PEC: econova@pec.econovasrl.com

EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

La Compagine persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

CORTESIA

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, a indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti Econova ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre, assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano

le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Il Gestore si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni.

PRIVACY

Econova si impegna a garantire e a far garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto. I dati personali che la Società e le ditte affidatarie raccolgono dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679. Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di igiene urbana (ad esempio: eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

2.2 I nostri impegni

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse.

1. FORNIRE SERVIZI EFFICACI ED EFFICIENTI

Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

2. ASSICURARE LA CONTINUITÀ DEI SERVIZI

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

3. VERIFICARE I RISULTATI OTTENUTI

Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

4. MIGLIORARE CONTINUAMENTE LE NOSTRE PRESTAZIONI

Tutta la Compagine è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

5. RISPETTARE L'AMBIENTE

La salvaguardia dell'ambiente è la nostra ragione di esistere in tutte le attività e soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

6. GARANTIRE LA SICUREZZA

La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.

7. INFORMARE IN MODO ESAURIENTE

I cittadini hanno diritto di accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano.

La nostra Compagine si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

8. ASCOLTARE E TUTELARE I CITTADINI

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicarci reclami e suggerimenti.

9. PROMUOVERE L'EDUCAZIONE AMBIENTALE

L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

10. ESSERE CORTESI

Il nostro comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

11. ESSERE IMPARZIALI

Consideriamo fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua.

Garantiamo perciò parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

12. CORREGGERE RAPIDAMENTE I NOSTRI ERRORI ED EVITARNE IL RIPETERSI

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

2.3 Comportamento del personale

La nostra Compagine cura la formazione del personale affinché tratti i Clienti con rispetto e cortesia, risponda ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.4 Collaborazione dei cittadini

L'impegno del Gestore, da solo, non può produrre risultati duraturi senza il contributo dei cittadini.

Questi ultimi, pertanto, sono invitati ad aiutare a mantenere la città pulita ed a salvaguardare l'ambiente, in particolare:

- rispettando le disposizioni del nuovo regolamento per la gestione dei rifiuti urbani, separando i materiali in modo differenziato;
- mantenendo pulito il marciapiede prospiciente alla propria abitazione;
- segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale civile convivenza.

2.5 La politica aziendale

La Compagine, nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, intende gestire in modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività d'istituto; quest'intento si traduce nell'applicazione dei seguenti principi generali:

1. assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative;
2. affrontare le problematiche ambientali e quelle relative alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, siano essi nostri dipendenti. o di imprese esterne;
3. diffondere presso dipendenti, cittadini, fornitori e clienti una cultura orientata alla tutela e al rispetto dell'ambiente;
4. perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso interventi mirati alla protezione dell'ambiente circostante, dei lavoratori e della soddisfazione del cliente;
5. operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con la cittadinanza;

6. perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza), caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di procedure e istruzioni;
7. acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del cliente inerenti alla qualità del prodotto o del servizio erogato;
8. identificare eventuali inefficienze e potenziali aree di risparmio e aumentare l'efficienza dei processi;
9. assicurare una corretta progettazione, conduzione delle attività e manutenzione degli impianti collegati, anche nel caso di attività affidate a imprese terze;
10. valutare preventivamente le implicazioni ambientali, di qualità e di sicurezza di eventuali nuove attività;
11. istituire e mantenere una o più funzioni dedite al controllo tecnico ambientale, di sicurezza e qualità, indipendenti dagli enti responsabili della gestione operativa;
12. prevenire incidenti che possano avere effetti sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate ad un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;
13. formare e addestrare il personale al rispetto dei principi della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro, della normativa ambientale e delle procedure interne;
14. assicurare la disponibilità delle risorse indispensabili per stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione aziendale.

2.6 Continuità e regolarità del servizio

La Econova si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Il conseguimento di questi obiettivi è favorito dall'esistenza di un collegamento telefonico fra gli operatori e le sedi aziendali nonché dalla presenza costante, sul territorio, di assistenti tecnici addetti alla verifica del servizio e alla soluzione di problematiche impreviste.

Si riportano di seguito le descrizioni e gli standard relativi alle principali attività del servizio.

a. **Raccolta rifiuti solidi urbani**

La raccolta dei rifiuti domestici viene effettuata in tutta la città mediante il ritiro direttamente presso l'abitazione dei cittadini, attraverso quindi il metodo "porta a porta", nel rispetto del seguente calendario:

- LUNEDÌ: umido;
- MARTEDÌ: secco;
- MERCOLEDÌ: umido + lattine (lattine con frequenza 1/15);
- GIOVEDÌ: frequenza 1/15 alternati: carta/cartone e plastica;
- VENERDÌ: vetro/pannoloni;
- SABATO: umido.

Eventuali ritardi nel servizio saranno dovuti a cause estranee all'organizzazione, quali impedimenti dovuti a:

- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Chiusura impianti di smaltimento;

Viene in ogni caso garantito, nell'arco delle 24 ore successive, il ritiro dei rifiuti tralasciati.

Il ritiro verrà effettuato secondo le modalità e gli orari debitamente comunicati mediante opuscoli informativi distribuiti alla cittadinanza.

Il Gestore garantisce inoltre la raccolta dei rifiuti presso mercati rionali della città, con la contemporanea opera di pulizia e igienizzazione delle aree interessate;

b. **Raccolta rifiuti ingombranti**

Il servizio viene svolto con le seguenti modalità:

1. Con l'effettuazione di un servizio domiciliare, per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici etc.
2. Con la consegna diretta dell'utente presso il CCR comunale negli orari di apertura dello stesso.

L'organizzazione prevede la suddivisione del territorio cittadino in più zone (Centrali, Periferiche, Frazioni), per le quali il servizio viene svolto secondo il programma concordato.

Il mancato rispetto del programma medio teorico è dovuto essenzialmente ai seguenti impedimenti:

- Traffico veicolare;
- Veicoli in sosta non autorizzata;
- Lavori stradali;
- Condizioni meteorologiche.

2.7 Tutela ambientale, recupero e sicurezza

Il Gestore promuove e attua la raccolta differenziata sia dei materiali recuperabili e suscettibili di riciclo (carta, plastica, vetro, metalli) sia dei cosiddetti “rifiuti urbani pericolosi” (pile, farmaci); tali attività vengono svolte con le modalità qui di seguito indicate.

Econova provvede al monitoraggio continuo delle quantità raccolte in modo differenziato.

a. **Materiali recuperabili**

- VETRO: la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore;
 - nella giornata del **venerdì**

- CARTA E CARTONE: la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore o all'interno di scatole di cartone;
 - nella giornata del **giovedì**, con frequenza quindicinale, alternata al ritiro della plastica.

- CONTENITORI IN PLASTICA: la raccolta degli imballaggi in plastica avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - all'interno di sacchi di plastica semi-trasparenti ben chiusi (NO sacchi coprenti);
 - nella giornata del **giovedì**, con frequenza quindicinale, alternata al ritiro di carta/cartone.

- FRAZIONE UMIDA ORGANICA: la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;

- all'interno di sacchi biodegradabili e compostabili.
- nelle giornate di **lunedì, mercoledì e sabato**
- LATTINE: la raccolta avviene:
 - a domicilio, presso esercizi commerciali e presso i produttori domestici;
 - sfuso senza sacco, all'interno di apposito contenitore.
 - nelle giornate di **mercoledì**, con frequenza quindicinale.

2.8 Recupero e valorizzazione dei rifiuti

In virtù dell'accordo Quadro ANCI-CONAI, il Gestore si impegna a conferire presso le Piattaforme di recupero indicate dai Consorzi obbligatori di filiera i materiali raccolti in modo differenziato.

Il CONAI si impegna a remunerare il materiale secondo gli accordi stipulati annualmente.

I Consorzi obbligatori sono:

- ➔ Acciaio → "RICREA"
- ➔ Alluminio → "CIAL"
- ➔ Carta → "COMIECO"
- ➔ Legno → "RILEGNO"
- ➔ Plastica → "CO.RE.PLA"
- ➔ Vetro → "CO.RE.VE"
- ➔ Batterie al piombo esauste e rifiuti piombosi → "COBAT"

3. Sezione 3

3.1 Informazione al cliente e all'utente

Econova utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di garantire che il cliente e l'utente siano costantemente informati su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possano interessarli.

Tali strumenti sono di seguito elencati:

a. Ufficio informazioni

- Tale ufficio (tel. **011.9624711 – numero verde dedicato 800.192.766**) fornisce informazioni relative ai servizi erogati, quali la frequenza di svolgimento dei servizi programmati, dati relativi alle quantità di rifiuti raccolte, ecc...

b. Materiale informativo

- La nostra Compagine predispone opuscoli inerenti ai servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo delle attrezzature di raccolta, con particolare riguardo al "come" e "dove" collocare i vari tipi di rifiuti, per la tutela e la sicurezza per l'ambiente

c. Sito web consortile

- Tutte le informazioni e gli aggiornamenti saranno pubblicati nelle pagine del sito web del Comune: www.econovasrl.com.

d. Informazioni nelle scuole e dei cittadini

- Vengono organizzati incontri e interventi informativi con gli allievi delle scuole cittadine per illustrare i servizi di igiene ambientale e promuovere la raccolta differenziata.
- I Clienti hanno diritto ad ottenere informazioni circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e di accedere ai registri e agli archivi nei modi e nelle forme previste dalla legislazione vigente e dal Regolamento aziendale in essere.

- I Clienti e gli utenti vengono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti contro di esse.

3.2 Scelta dello schema di servizio

Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, stabilito dall'ETC Comune di Oschiri:

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

3.3 Obiettivi previsti per l'erogazione del servizio

Econova, durante l'erogazione giornaliera dei servizi previsti, si impegna nel raggiungimento dei seguenti obiettivi così dettagliati:

Servizio	Obiettivo
% sacchetti R.S.U. da ritirare	95% (*)
% sacchetti R.D. da ritirare	95% (*)
% contenitori R.S.U./R.D. da svuotare	95% (*)

(*) rispetto al pianificato.

3.4 Indicatori di qualità

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti:

- ➔ da parte del Gestore, mediante i sistemi interni di controllo della qualità;
- ➔ da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale;
- ➔ da parte del Comune, tramite indagini statistiche sistematiche e indipendenti.

Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.

Per ciascun servizio riportiamo gli indicatori di qualità scelti come significativi e, nelle prossime edizioni, riporteremo i consuntivi dell'anno in corso e gli obiettivi che il Gestore si pone per il biennio futuro.

Gestione dei Rifiuti indifferenziati

- ➔ **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti;
- ➔ **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra;
- ➔ **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta "porta a porta" direttamente al domicilio dell'utente.

Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
Decoro e funzionalità dei contenitori	75%	80%	85%
Pulizia area circostante i contenitori	70%	75%	80%
Puntualità del servizio	85%	90%	95%

i dati inseriti in tabella sono desunti dall'esperienza diretta degli uffici

Gestione della Raccolta differenziata

- **Decoro e funzionalità dei contenitori:** considera l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; deve essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti;
- **Pulizia area circostante i contenitori:** la pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra;
- **Puntualità del servizio:** considera la puntualità del ritiro da parte degli addetti, con particolare attenzione al caso di raccolta "porta a porta" direttamente al domicilio dell'utente.

Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
Decoro e funzionalità dei contenitori	75%	80%	85%
Pulizia area circostante i contenitori	70%	75%	80%
Puntualità del servizio	85%	90%	95%

i dati inseriti in tabella sono desunti dall'esperienza diretta degli uffici

Gestione del Servizio di Igiene Urbana

- ➔ **Pulizia e decoro delle strade:** 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 e lungo i marciapiedi.

Tabella degli indicatori di qualità

Indicatore	Consuntivo 2022	Obiettivo 2023	Obiettivo 2024
Pulizia e decoro delle strade	85%	90%	95%

i dati inseriti in tabella sono desunti dall'esperienza diretta degli uffici

3.5 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati a uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate come risultanti dal Capitolato e dal progetto tecnico presentato.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato

secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc...) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

3.6 Situazioni di pericolo stradale

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc...) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale, ecc...). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

3.7 Percezione della qualità del servizio

Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio.

Con l'obiettivo di migliorare i servizi, rendendoli più vicini alle esigenze dei cittadini, il Gestore esegue regolarmente campagne di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini.

Nella Carta della qualità dei servizi verranno riportati, per ciascun servizio, il livello di soddisfazione rilevato alla fine dell'anno in corso e gli obiettivi che il Gestore si pone per il biennio futuro.

Tabella della percezione della qualità del servizio

Servizio	Indice di soddisfazione (da 0 a 100)		
	Consuntivo 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
Gestione dei Rifiuti indifferenziati	70%	75%	80%
Gestione della Raccolta differenziata	70%	75%	80%
Gestione del Servizio di Igiene Urbana	70%	80%	85%

i dati inseriti in tabella sono desunti dall'esperienza diretta degli uffici in quanto durante l'anno 2021 non ci sono state campagne di valutazione presso gli utenti.

3.8 Indennizzi per i mancati servizi

Con la Carta della qualità dei servizi, la Econova assume precisi impegni nei confronti dei Cittadini sulla base di quanto previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Oschiri.

Per questo, in caso di responsabilità attribuibili all'Azienda, oltre a quanto previsto in termini di penali economiche all'interno del Contratto di Servizio, Econova si impegna ad erogare prestazioni straordinarie a titolo di "ristoro" per i mancati servizi.

A titolo esemplificativo sono di seguito elencate alcune prestazioni di 'ristoro' che il Gestore si impegna a erogare di concerto con il Comune:

- ➔ Interventi complementari (da definire con le singole Amministrazioni).

3.9 Gestione dei reclami

Oltre alle indagini di "Customer Satisfaction", Econova monitora costantemente la soddisfazione dell'utenza attraverso i contatti diretti con i singoli cittadini, fonte importante anche per avere suggerimenti e proposte di cambiamento.

Nei casi di reclami su eventuali disservizi o di specifiche richieste individuali (ricevuti dal call center, via mail o via lettera) il Gestore si impegna a dare risposta entro **5 giorni** dalla data di ricezione dell'istanza, informando sui termini entro quali avrà provveduto a rimuovere le irregolarità o ad accogliere le richieste.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare l'intervento, per motivazioni non imputabili al Gestore, verrà fornita l'apposita motivazione documentandone la causa.

Tabella dei reclami ricevuti

Oggetto del reclamo	2022	2023	% differenza
Cassonetti R.S.U. (posizione/spostamenti)	0		-15%
Cassonetti R.D. (posizione/spostamenti)	0		-15%

Igiene del suolo (pulizia strade, asporto foglie)	0		-15%
Raccolta R.S.U. (orari, rumorosità)	100		-15%
Raccolta R.D. (orari, rumorosità)	100		-15%
Servizio ingombranti	2		-15%
Discariche abusive	1		-15%
Servizi vari	1		-15%
TOTALE			-15%

Nel corso dell'anno è stato istituito il registro apposito per le segnalazioni e/o reclami che provengono dal territorio. I valori riportati nella tabella sono indicativi e rappresentano una proiezione di quanto registrato fino ad ora.

3.10 Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni e indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Società che, di fatto, impediscono o condizionano l'attività dell'Azienda.

I casi cui si fa riferimento con il presente punto sono, titolo indicativo non esaustivo:

- Eventi di carattere eccezionale esterni al Gestore o da questa non dipendenti, quali: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo), indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento (discariche ecc...);
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi;
- Scioperi, stati di agitazione e conflittualità dichiarata;
- Difficile rintracciabilità o indisponibilità del cliente o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.



LE SCHEDE ANNUALI

4. Sezione 4

4.1 Consuntivo anno 2021

In questa sezione si evidenziano i dati consuntivi dell'attività svolta nell'anno precedente, suddivisi per le diverse tipologie di servizi erogati.

Gestione dei Rifiuti indifferenziati	
Rifiuti Urbani indifferenziati raccolti (tonnellate)	276,22
Numero di cittadini serviti con il metodo "porta a porta"	3.155
Gestione della Raccolta Differenziata	
Carta e cartone raccolta (tonnellate)	112,00
Vetro raccolto (tonnellate)	143,39
Plastica raccolta (tonnellate)	62,70
Barattolame raccolto (tonnellate)	18,82
Ingombranti raccolti (tonnellate)	73,66
Metalli raccolti (tonnellate)	17,59
Altro materiale raccolto differenziatamente (tonnellate)	485,845
TOTALE RACCOLTA DIFFERENZIATA (tonnellate)	903,005

I CONTATTI

5. Sezione 5

5.1 Contatti

Per un contatto diretto con la nostra Società:



Call center:

011-9624711 **Numero verde** dedicato **800.192.766**

per richieste informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, ecc...

dal lunedì al venerdì 8.00 – 18.00



Posta elettronica:

PEC: econova@pec.econovasrl.com

Mail: info@econovasrl.com



Sito web:

www.econovasrl.com



MODULO DI RECLAMO

6. Sezione 6

6.1 Modulo reclamo

Spett.le **ECONOVA Srl**
Corso Einaudi, 30
10129 Torino (TO)
info@econovasrl.com
econova@pec.econovasrl.com

MODULO RECLAMO

Carta della qualità dei servizi Econova

Il sottoscritto _____ (cognome e nome) _____
residente a _____ via _____ n. _____
cap _____ tel. _____
eventuale e-mail _____ eventuale fax _____

esprime il seguente reclamo
(riportare il maggior numero di informazioni,
per meglio descrivere l'oggetto del reclamo, ad es. luogo, data, ora, evento...)

La informiamo che i dati personali richiesti con il presente modulo saranno trattati esclusivamente in ambito aziendale e per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono stati richiesti, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

NON SARANNO ACCOLTI i moduli reclamo privi di indicazione del cognome e nome, indirizzo, telefono, nonché della firma del soggetto autore del reclamo.

Data

Firma



IL GLOSSARIO

7. Sezione 7

7.1 Glossario

Centro di raccolta (stazione ecologica)

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Comune di Oschiri e il gestore per i servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni: giorni lavorativi

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza.

Raccolta differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati da parte del gestore.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc... che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Standard di servizio

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa

È il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

Tariffa

È il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...]La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani."; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.



Econova s.r.l..

TORINO

C.so Luigi Einaudi, 30

tel. 011.9624711

info@econovasrl.com

econova@pec.econovasrl.com

 **econova**