

**FORMULA AMBIENTE SPA**  
**COMUNE DI SAN TEODORO**

# **CARTA DELLA QUALITA'**

**Allegato A – Delibera 18/01/2022 n. 15/2022/R/RIF**

## **TITOLO II**

**Art.9 : Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta**

9.1	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo
9.2	Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo

## **TITOLO IV**

**Art. 19: Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online**

19.1	Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno <b>sportello online</b> , accessibile tramite l'indirizzo <a href="https://formulambiente.it/aree-operative-2/">https://formulambiente.it/aree-operative-2/</a> , attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.
19.2	E' presente anche uno sportello fisico ubicato presso l'ecocentro comunale con orari coincidenti con quelli dell'ecocentro stesso
19.3	Lo sportello online consente di inserire le richieste per il <b>ritiro dei rifiuti su chiamata</b> , segnalazioni per <b>disservizi</b> e richieste per la <b>riparazione delle attrezzature</b> per la raccolta domiciliare ( <b>QUALORA ATTIVATO</b> ).

**Art. 20: Obblighi di servizio telefonico**

20.1	Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto dispone di un <b>numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile</b> , per richiedere assistenza <b>800 681 686</b>
20.2	Al numero verde possono essere inoltrate richieste per il <b>ritiro dei rifiuti su chiamata</b> , segnalazioni per <b>disservizi</b> e richieste per la <b>riparazione delle attrezzature (QUALORA ATTIVATO)</b> per la raccolta domiciliare e <b>richiedere informazioni</b> .

## Articolo 22: Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

22.1

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti **contenuti informativi**, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento delle strade;
- b) i rifiuti conferibili e calendario;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## TITOLO VI

### Articolo 29: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

29.2

Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto garantisce un numero minimo di un **(1) ritiro settimanale per utenza a bordo strada** con un limite di **cinque (5) pezzi per ciascun ritiro**.

### Articolo 30: Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

30.1

La richiesta di ritiro può essere effettuata:

**telefonticamente: 800 681 686**

La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente;
  - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

## TITOLO VII

### Articolo 32: Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

32.1

La segnalazione per disservizi può essere effettuata:

**telefonticamente: 800 681 686**

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;

	<p>d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;</p> <p>e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;</p> <p>f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;</p> <p>g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti</p>
32.2	<p>La richiesta della riparazione delle attrezzature <b>(QUALORA ATTIVATO)</b> può essere effettuata:</p> <p><b>telefonticamente: 800 681 686</b></p> <p>Il gestore registrerà le seguenti informazioni:</p> <p>a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;</p> <p>b) il codice con cui individua la prestazione;</p> <p>c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;</p> <p>d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;</p> <p>e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;</p> <p>f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;</p> <p>g) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.</p>

## TITOLO VIII

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

35.1	<p>Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i una mappatura delle diverse aree di <b>raccolta stradale e di prossimità</b>, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato, accessibili tramite l'indirizzo <a href="https://formulambiente.it/aree-operative-2/">https://formulambiente.it/aree-operative-2/</a></p>
35.2	<p>Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è accessibile tramite l'indirizzo <a href="https://formulambiente.it/aree-operative-2/">https://formulambiente.it/aree-operative-2/</a></p> <p>Il servizio viene svolto ovunque nella fascia oraria 5:00 – 13:00.</p>

## TITOLO IX

Articolo 42: Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

42.1 Il gestore dello spazzamento delle strade ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/aree-operative-2/>. Il servizio viene svolto nella fascia oraria 5:00 – 12:00.

## TITOLO X

Articolo 48: Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani  
**(QUALORA ATTIVATO)**

48.1 Il gestore del servizio di raccolta e trasporto dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il numero di pronto intervento è : \_\_\_ \_\_\_ \_\_\_

Il cittadino può segnalare:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.