



**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**



SOMMARIO

La Carta della qualità dei Servizi	3
Riferimenti normativi	4
Informazioni societarie	5
I principi	6
Eguaglianza e imparzialità.....	6
Qualità e sicurezza.....	6
Continuità del servizio	6
Partecipazione	7
Cortesìa e informazione	8
Efficacia ed efficienza.....	8
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	9
Professionalità e competenza	9
I servizi erogati	10
Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani	10
Raccolta rifiuti porta a porta	10
Raccolta rifiuti ingombranti	15
Centri di raccolta comunali: ecocentro di Funtana Buddia e di Prato Sardo.....	16
Isola ecologica mobile	18
Altri servizi a cura della è-comune srl	19
Altri servizi a cura di Soggetti Esterni:.....	19

Compostaggio domestico	19
Spazzamento stradale.....	21
Altri Servizi.....	23
Standard di qualità del servizio.....	24
Semplificazione delle procedure e trattamento dei dati personali.....	29
Informazione agli utenti	29
Procedure di reclamo e richiesta di informazioni.....	31
Tassa rifiuti	32
Diritto di accesso alle informazioni	33

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei Servizi (di seguito: Carta dei Servizi) costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli stessi con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

La Carta dei Servizi è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito internet www.e-comune.it ed è reperibile presso tutte le sedi di è-comune srl.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione dei seguenti riferimenti normativi:

- D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.
- Art. 7-bis – D. Lgs. n. 33/2001,
- Art. 1 – L. n. 190/2012
- D.L. n.241 del 7 agosto 1990, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell'esercizio di poteri autoritativi
- D.L.G.S. 30/07/1999 n. 286 "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" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 Art. 2, comma 461 (Obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi).

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Il Gestore si impegna, inoltre, a rispettare le prescrizioni che derivano dalle deliberazioni emanate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell’ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti (Deliberazione ARERA 18/01/2022 - 15/2022/R/RIF).

INFORMAZIONI SOCIETARIE

è-comune s.r.l. è una società a totale partecipazione pubblica, con capitale interamente partecipato dal Comune di Nuoro al 100,00%.

É affidataria diretta dal 1 gennaio 2019 dei servizi di igiene pubblica, qualificabile come società in house, secondo la definizione che dà di tali società l’art. 2, comma 1, lett. o), del testo unico in materia di società partecipate, adottato con d.lgs. n. 175 del 2016.

I PRINCIPI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il rapporto tra gli Utenti ed il Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio comunale.

Il Gestore agisce inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

QUALITÀ E SICUREZZA

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario temporaneamente sospendere o ridurre il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo.

Il Gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.

PARTECIPAZIONE

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e del DPR 184/06, e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

Tali elementi saranno per il Gestore strumenti per il miglioramento del proprio servizio.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Il Gestore si impegna inoltre a implementare i sistemi di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli Utenti in relazione ai servizi erogati.

TRASPARENZA

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Il Gestore è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Il Gestore inoltre pubblica sul sito istituzionale e su canali social quali WhatsApp, Facebook, Instagram, Junker, le informazioni la cui pubblicazione è obbligatoria per legge

nonché tutte quelle ritenute utili agli Utenti (avvisi di variazione dei servizi, avvisi in generale) e si impegna a tenere le informazioni costantemente aggiornate.

CORTESIA E INFORMAZIONE

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti che dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del servizio e sui contenuti della Carta dei servizi.

Il Gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente, conservando le stesse in un apposito Registro.

Il Gestore, inoltre, si impegna a rispondere tempestivamente alle richieste degli Utenti ed assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il personale del Gestore a contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano limitando al minimo l'utilizzo di riferimenti normativi e fornendo comunque chiare indicazioni nel caso in cui tale utilizzo sia indispensabile.

PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro che di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

I SERVIZI EROGATI

SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI URBANI

La raccolta dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici.

In caso di due o più giornate festive consecutive il servizio viene interrotto solo per una giornata.

RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta rifiuti viene effettuato con il sistema porta a porta per tutte le utenze, domestiche e non, con le seguenti frequenze e modalità di effettuazione in tutto il territorio comunale:

- raccolta della frazione secca con frequenza settimanale;
- raccolta della frazione umida con frequenza tri-settimanale;
- raccolta degli imballaggi di carta con frequenza settimanale;
- raccolta degli imballaggi di plastica con frequenza settimanale;
- raccolta congiunta degli imballaggi di vetro, alluminio e banda stagnata con frequenza settimanale;

la raccolta dei Beni durevoli Ingombranti e RAEE, su prenotazione telefonica oppure mediante conferimento diretto degli utenti presso gli Eco centri comunali.

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori esposti preventivamente a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area pubblica nelle aree antistanti l'abitazione/attività di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utenza servita. I contenitori, dopo lo svuotamento, devono essere riportati dall'utente in area privata appositamente individuata.

Le aree interessate dal servizio di raccolta dei rifiuti sono suddivise in 2 Zone:

ZONA 1

- Centro, Città Giardino, Funtana Buddia, Istiritta, La Solitudine, Lollove, Monte Ortobene, Mughina, Nord Rione Italia, Sa 'e Sulis, Santu Predu, Stazione Prato Sardo, Preda Istrada, Zona Etfas, Zona Corte
-

ZONA 2

- Badu 'e Carros, Biscollai, Carta Loi, Corso Garibaldi, Lollobeddu, Furreddu, Monte Jaca, Monte Gurtei, Nuraghe, Piazza S. Satta, Rione Italia, Seuna, Zona Corte.

Alle Utenze Domestiche viene consegnato in comodato d'uso gratuito il seguente kit:

- Mastello per organico con QR Code e Tag Rfid (colore marrone)
- Mastello sotto-lavello da 10lt per organico (colore marrone)

- Mastello per vetro alluminio e barattolame con Qr Code (colore verde)
- Mastello per carta con Qr Code (colore blu)
- Mastello per secco indifferenziabile con Qr code e Tag Rfid (colore grigio)
- Fornitura annuale di kit di sacchi per frazione umida (compostabili), frazione plastica (colore giallo) e il secco indifferenziabile colore grigio per Utenze domestiche e piccoli condomini (fino a 6 unità) e di colore rosa dotati di Bar code e Tag Rfid per utenze condominiali (da 6 unità abitative in su).

Le Utenze possono effettuare specifica richiesta (sia tramite mail che chiamando l'Ecosportello) di un servizio dedicato di ritiro panni, pannolini e traverse salva letto. A tali utenze sarà consegnato un ulteriore contenitore dedicato e una fornitura di sacchi ove conferire tali rifiuti.

Alle Utenze Condominiali, invece, vengono forniti idonei contenitori carrellati dimensionati per le esigenze specifiche in comodato d'uso al fine di evitare gli accumuli dei mastelli nei pressi degli ingressi degli stabili, ossia:

FRAZIONE	COLORE	VOLUME	ACCESSORI
Carta	Blu	120/240/360	serratura
Vetro/alluminio/ barattolame	Verde	120/240/360/6 60	serratura
Plastica	Giallo	360/660/1100	serratura
Secco Indifferenziabile	Grigio	120/240/360/6 60	RFID e serratura
Organico	Marrone	120/240/360	RFID e serratura

Anche alle Utenze Non Domestiche vengono forniti idonei bidoni carrellati dimensionati per le esigenze specifiche in comodato d'uso per il conferimento del rifiuto assimilato per qualità al rifiuto urbano; per le stesse è previsto in un'area vasta del centro cittadino, un servizio in turno pomeridiano e per i grandi produttori sono attive apposite convenzioni per aumentare la frequenza di raccolta durante la settimana rispetto al Calendario.

Lista attrezzature disponibili per le UND

TIPOLOGIA FRAZIONE	COLORE	VOLUME (litri)	ACCESSORI
Carta	Blu	120/240/360	pedaliera
Vetro/alluminio/b arattolame	Verde	120/240	pedaliera
Plastica	Giallo	240/360/660	pedaliera
Secco Indifferenziabile	Grigio	120/240/660	RFID e pedaliera
Organico	Marrone	120/240/660	RFID e pedaliera

In relazione alle tipologie di utenze non domestiche definite dal D.P.R. 158/1999, la fornitura minima di attrezzature è la seguente:

Fornitura Minima Utenze Non Domestiche	Secco Indifferenziabile	Umido Organico	Carta e Cartone	Vetro alluminio e barattolame	Plastica
1. Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto.	120	120	360	120	360
2. Cinematografi e teatri.	120	120	360	120	360
3. Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta.	120	-	360	-	360
4. Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi.	240	120	360	120	360
5. Stabilimenti balneari.	-	-	-	-	-
6. Esposizioni, autosaloni.	120	-	120	-	360
7. Alberghi con ristorante.	360	360	360	360	360
8. Alberghi senza ristorante.	360	360	360	360	360
9. Case di cura e riposo.	360	360	360	360	660
10. Ospedali.	660	660	360	360	660
11. Uffici, agenzie, studi professionali.	120	-	240	-	240
12. Banche ed istituti di credito.	120	-	360	-	360
13. Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli.	120	-	360	-	360
14. Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze.	120	-	360	-	360
15. Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato.	120	-	360	-	360
16. Banchi di mercato beni durevoli.	120	120	120	120	240
17. Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbieri, estetista.	120	-	120	120	360
18. Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista.	120	-	120	120	360
19. Carrozzeria, autofficina, elettrauto.	120	-	120	120	360
20. Attività artigianali di produzione beni specifici.	120	-	120	120	360
21. Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub.	120	120	120	120	240
22. Mense, birrerie, hamburgerie.	120	120	120	120	240
23. Bar, caffè, pasticceria.	120	120	120	120	240

Fornitura Minima UtENZE Non Domestiche	Secco Indifferenziabile	Umido Organico	Carta e Cartone	Vetro alluminio e barattolame	Plastica
24. Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari.	120	120	120	120	240
25. Plurilicenze alimentari e/o miste.	120	120	120	120	240
26. Ortofrutta, pescherie fiori e piante, pizza al taglio.	120	120	120	120	240
27. Ipermercati di generi misti.	120	120	120	120	240
28. Banchi di mercato generi alimentari.	120	120	120	120	240
29. Discoteche, night club.	120	120	120	120	240

Rimangono escluse le attività agricole e connesse di cui all'articolo 2135 del codice civile. Attività non elencate, ma ad esse simili per loro natura e per tipologia di rifiuti prodotti, si considerano comprese nel punto a cui sono analoghe.»

Detti rifiuti, una volta raccolti vengono trasportati presso gli impianti di recupero o di smaltimento individuati dall'Amministrazione Comunale.

Sono inoltre disponibili per gli Utenti, pieghevoli e poster cartacei dei calendari di raccolta e del Differenziario. per le UtENZE, suddivisi per zone di appartenenza.

Gli stessi sono inoltre disponibili sul sito www.e-comune.it

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI

È il servizio gratuito che permette di prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti presso il proprio domicilio (al piano strada), qualora non fosse possibile conferirli direttamente presso gli Eco centri Comunali.

Per approfondimenti sui servizi erogati nel territorio comunale, consultare il sito internet www.e-comune.it nel quale si trovano:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI: ECOCENTRO DI FUNTANA BUDDIA E DI PRATO SARDO

Presso gli ecocentri comunali è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili.

Per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nei singoli Centri di Raccolta, consultare il sito internet www.e-comune.it.

Prato Sardo in via provvisoria nella Via P. Guiso Pilo 16	Sfalci e potature
	Piccole quantità di inerti (max cinque volte l'anno e max 30 kg/per volta) provenienti da interventi eseguiti direttamente dal proprietario di casa
	Vernici - Spray - T e/o F
	Pile, batterie esauste ed accumulatori al piombo
	Toner e cartucce esauste
	Farmaci scaduti

Funtana Buddia (Via G. Pinna)	Rifiuti ingombranti (mobilio dismesso, divani, poltrone, armadi, materassi etc.)
	RAEE-rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (lavatrici, lavastoviglie, apparecchi di cottura, piastre riscaldanti elettriche, stufe elettriche, televisioni, monitor, schermi, cornici digitali, PC laptop e notebook, aspirapolvere, macchine per cucire, microonde, tostapane rasoi elettrici, bilance, ferri da stiro, radio ed Hi-Fi, strumenti musicali, giocattoli elettrici, stampanti, telefoni etc.)
	Imballaggi in vetro puliti
	Carta e cartoni puliti
	Imballaggi in plastica
	Legno (mobili, cassette, sedie, etc.)
	Abiti usati (in buste di plastica ben chiuse)
	Rifiuti ferrosi

In fase di completamento, il nuovo Ecocentro ubicato presso l'ex Mattatoio nella Strada Statale 389 di Buddusò e del Correboi che sarà un Ecocentro di tipologia "B" disponibile anche per le attività non domestiche dove potranno essere conferiti i rifiuti ingombranti, i RAEE, gli imballaggi in vetro, la carta e il cartone, gli imballaggi in plastica, il legno, i rifiuti ferrosi, gli abiti usati, gli imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze, gli imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose, compresi i contenitori a pressione vuoti, le vernici, gli inchiostri,

adesivi e le resine contenenti sostanze pericolose, gli oli vegetali esausti, le pile, le batterie usate, farmaci scaduti.

Gli Utenti possono accedere agli ecocentri nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul sito internet www.e-comune.it.

Eventuali ulteriori giorni di chiusura vengono segnalati con apposito avviso sui siti internet e sui canali social e con apposito avviso apposto presso i cancelli degli ecocentri.

Ulteriori informazioni possono essere richieste presso gli Uffici Clienti competenti.

ISOLA ECOLOGICA MOBILE

L'Isola Ecologica Mobile è un piccolo e dinamico ecocentro itinerante dove i cittadini regolarmente iscritti alla Tari possono conferire i rifiuti che altrimenti

avrebbero dovuto portare negli Ecocentri Comunali. In questo modo si vuole dare supporto ai quartieri di Nuoro meno serviti dal porta a porta e/o più distanti dagli Ecocentri di Funtana Buddia e Prato Sardo.

Cosa si può conferire:

Farmaci scaduti, Pile esauste, Piccoli sfalci e potature, Piccoli RAEE, Lampadine - lampade al neon, pannelli led, apparecchi illuminanti, Prodotti e bombolette T e/o F, Organico, Carta e Cartone, Vetro, alluminio e barattolame, Plastica, Secco indifferenziabile.

ALTRI SERVIZI A CURA DELLA È-COMUNE SRL

- Ritiro Sfalci
- Ritiro Panni e Pannoloni
- Ritiro Legno
- Ritiro Pile e Medicinali Esausti (presso campane e contenitori stradali)

ALTRI SERVIZI A CURA DI SOGGETTI ESTERNI:

- Conferimento abiti e tessili (presso campane e contenitori stradali)
- Conferimento olii esausti (presso campane e contenitori stradali)

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il compostaggio degli scarti organici dei propri rifiuti urbani, effettuato da utenze domestiche e non

domestiche, è una pratica finalizzata al miglioramento della fertilità di aree verdi, di orti e di giardini, utilizzando nel sito di produzione materiali che diversamente andrebbero ad incrementare la massa complessiva dei rifiuti prodotti.

L'Amministrazione comunale consente e favorisce il corretto auto-trattamento del rifiuto organico e del rifiuto vegetale mediante la pratica del compostaggio domestico e del compostaggio di comunità della frazione umida e del verde, purché eseguito con le modalità indicate nel Regolamento approvato con Delibera di Consiglio Comunale n.23 del 2018.

L'albo dei compostatori è articolato in due sezioni:

- Sezione A utenze singole
- Sezione B compostatori di comunità

Per l'iscrizione all'albo i cittadini non dovranno sostenere alcun costo. È prevista una riduzione sulla tassa rifiuti, come da Regolamento TARI vigente, per gli iscritti all'albo che effettuano con continuità il compostaggio.

È possibile richiedere la compostiera in comodato d'uso gratuito.

Per conoscere i requisiti necessari, la normativa e compilare i moduli consultare il sito www.e-comune.it

SPAZZAMENTO STRADALE

Consiste nello spazzamento e nel lavaggio di strade, marciapiedi, portici, gallerie, nel rispetto dell'ambiente e delle specifiche esigenze della viabilità, attraverso l'impiego di tecniche e l'utilizzo di attrezzature e mezzi meccanici efficienti e a norma.

Viene effettuato in tre differenti modalità:

- **Spazzamento Manuale:** svolto da uno o più operatori ecologici in quelle aree dove non è possibile o non è necessario l'impiego dell'auto-spazzatrice o anche per rimuovere dalla superficie stradale quei rifiuti che vengono solitamente abbandonati e che il mezzo non riesce a raccogliere autonomamente;
- **Spazzamento Meccanizzato:** effettuato con l'ausilio di macchine spazzatrici, solitamente in orario diurno;
- **Spazzamento Misto** – viene condotto attraverso l'impiego di macchine spazzatrici e, a integrazione di queste, interviene un operatore a terra (il quale può essere dotato di semplice scopettone e/o di soffiatore elettrico).

La frequenza segue un programma annuale di intervento articolato da cadenze che possono essere giornaliere, bisettimanali, settimanali, quindicinali e mensili a seconda della tipologia di spazzamento e della zona di pertinenza, come da programmazione approvata con determinazione dirigenziale n.3954 del 21.12.2021. In occasione di manifestazioni, feste e meeting il servizio può essere effettuato su prenotazione.

settori di spazzamento									
Nuoro									
area intervento	tipo intervento	dimensione	un. mis.	n° settori	denominazione	frequenza	squadra/settore	squadra	
area urbana	manuale	12.852	m	3	A1	6/7	op	3	
area urbana	manuale	37.835	m	7	A2	2/7	op	2,33	
area urbana	manuale	27.365	m	5	A3	1/7	op	0,83	
area urbana	misto	14.049	m	1	B1	6/7	aut + op	1	
area urbana	misto	34.456	m	3	B2	1/7	aut + op	0,50	
area intermedia	misto	67.055	m	5	B3	1/14	aut + op	0,48	
area periferica	misto	50.599	m	4	B4	1/28	aut + op	0,16	
area periferica	meccanizzata	19.703	m	1	C1	1/14	aut	0,08	
	totale m	263.914		30					

Nuoro			
Km spazzati	Totali	manuale	misto/mecc.
Km spazzati al giorno	59,15	30,02	29,13
Km spazzati alla settimana	354,90	180,12	174,78
Km spazzati al mese	1.536,70	779,92	756,78
km spazzati all'anno	18.440,42	9.359,04	9.081,38

ALTRI SERVIZI

Accanto ai servizi tradizionali e programmati, è-comune svolge attività di pronto intervento atte a sanare particolari situazioni di degrado (abbandoni, versamenti di rifiuti ecc), quali:

- la pulizia dell'area del mercatino settimanale nella Piazza Italia;
- la pulizia di griglie e caditoie: il loro corretto funzionamento viene mantenuto con l'eliminazione di materiali accumulati all'interno mediante l'impiego di mezzi manuali o veicoli specifici;
- il diserbo di strade e marciapiedi nei tratti urbani del territorio e caratterizzati dalla presenza di cunetta definita, sia di natura ordinaria che straordinaria in relazione ad eventi climatici stagionali, intasamenti, allagamenti, proliferazione di erbe/arbusti o caduta di foglie.
- Interventi di manutenzione del verde pubblico
- Lavaggio delle strade, delle piazze e disinfezione degli orinatoi
- Servizi di spargimento sale in occasione di temperature rigide e/o allerte emanate dalla Protezione Civile
- Bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche all'interno del comprensorio comunale
- Servizi in occasione di grandi eventi
- Svuotamento dei cestini getta-carte

- Svuotamento dei cestini deiezioni canine

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Agli Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi.

L'impegno del Gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento.

Il Gestore, attraverso l'utilizzo di apposito Software Gestionale, si impegna a fornire agli Utenti informazioni sul rispetto degli standard di qualità che verranno descritti in maniera dettagliata con valori target ai quali a consuntivo verranno affiancati i valori dei risultati conseguiti.

La comunicazione dello schema regolatorio come previsto da ARERA 15/2022/r/rif è stato deliberato con Deliberazione di Giunta comunale n. 82 del 01/04//2022 che ha indicato quale schema di partenza lo "Schema I" della tabella seguente

STANDARD QUALITA' DEL SERVIZIO IGIENE URBANA COMUNE DI NUORO				
	SCHEMA I	SCHEMA II	SCHEMA III	SCHEMA IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di	n.a.	80%	70%-	90%

cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi				
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con	n.a.	80%	70%	90%

tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.			
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La è-comune provvede alla riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, APP, social, etc.).

La è-comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e del GDPR Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

La è-comune si impegna a garantire una regolare informazione all'utenza in merito alle procedure, alle iniziative aziendali, agli aspetti normativi, ai contenuti del servizio, alle condizioni tecniche relative alla erogazione dello stesso.

A tal fine:

- si obbliga a portare a conoscenza dei suoi operatori la presente Carta dei Servizi;
- si obbliga, anche tramite i suoi operatori, ad applicare i contenuti della presente Carta dei Servizi in maniera puntuale;
- ha istituito un sito internet dedicato e ne garantisce l'aggiornamento regolare;
- ha implementato e mette a disposizione dei cittadini un'applicazione (JUNKER APP) per telefoni cellulari utilizzabile per scambi informativi bidirezionali;
- cura i rapporti con il Comune fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- promuove campagne di comunicazione e di informazione rivolte ai cittadini finalizzate a favorire il rispetto dell'ambiente, la prevenzione e la riduzione della produzione di rifiuti;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile;
- effettua interventi di sensibilizzazione ambientale nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del territorio;
- promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi.

PROCEDURE DI RECLAMO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Gli utenti possono presentare reclami e richieste di informazione inerenti al servizio sia in forma verbale che scritta, utilizzando i consueti canali d'accesso (numero verde, posta elettronica, PEC, sezione whistleblowing sul sito <https://www.e-comune.it/>).

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerche di documenti per i quali comunque il tempo massimo di risposta è pari a 5 giorni lavorativi senza sopralluogo e 10 con sopralluogo.

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

Il Gestore si impegna a trovare la soluzione al problema rilevato dall'Utente nel più breve tempo possibile anche con eventuale riscontro alla richiesta o al reclamo.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere trasmessi scaricando e compilando il modulo dedicato disponibile sul sito internet all'indirizzo www.e-comune.it/reclami/ seguendo le istruzioni indicate.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto si prevede una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre il tempo massimo di 5 giorni lavorativi. Tale risposta deve dare informazioni sugli accertamenti compiuti, sui termini in cui l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità e a riparare i danni eventualmente arrecati.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine di 5 giorni lavorativi può essere prorogato a 10 giorni se previsto sopralluogo al seguito del quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica. La società è-comune tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione di piani di miglioramento degli standard.

TASSA RIFIUTI

La quota pagata da ciascuna utenza (utenza domestica e non domestica) per il servizio di gestione rifiuti e igiene urbana si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è corrisposta al Comune di appartenenza. Tutti i cittadini sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani ed è suddivisa in:

- quota fissa che copre i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (es.:

investimenti, costi di spazzamento, costi amministrativi, ecc.);

- quota variabile copre i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Le informazioni sul sistema tariffario adottato e le modalità di pagamento sono reperibili presso l'Ufficio Tributi del Comune.

DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Per garantire all'Utente una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, la società è-comune utilizza i seguenti strumenti:

- Sito internet: www.e-comune.it
- Ecosportello: Via A. Deffenu 93 – Tel: 0784-295071 – N° verde: 800 629 685
- Whatsapp - Gruppo Broadcast: 340 2961967
- Email: info@e-comune.it
- Canali Social: Instagram – Facebook