

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

IMPIANTO DI COMPOSTAGGIO DI QUIRRA – COMUNE DI OSINI (NU)

Rev. n°1 del 22/11/2022

Sommario

| | |
|---|----|
| PREMESSE | 3 |
| PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE | 3 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 10 |
| Eguaglianza ed imparzialità | 10 |
| Continuità | 11 |
| Trasparenza | 11 |
| Partecipazione | 11 |
| Efficienza ed efficacia | 11 |
| Cortesia..... | 11 |
| Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute | 11 |
| SERVIZI | 11 |
| Modalità di erogazione dei servizi..... | 11 |
| Rapporto con l'utenza, informazioni e reclami | 12 |
| Numero verde..... | 12 |
| Orario di apertura al pubblico per le informazioni ecc..... | 12 |
| Tassa sui rifiuti | 12 |
| Segnalazioni e Reclami | 13 |
| Diritto di accesso alle informazioni | 13 |
| Validità della carta dei servizi | 13 |

PREMESSE

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “**Carta dei Servizi**”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La Carta è stata redatta, tra le altre, nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”);
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.
- Altro (es. regolamenti comunali ecc.).

PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. > La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente (www.ciclatambiente.it) operante sull’intero territorio nazionale, si è attrezzata, sotto l’aspetto operativo, con una gamma completa di mezzi e attrezzature tali da fornire uno specifico servizio per ogni tipologia di rifiuto e per tutte le attività collegate alla logistica ed ai servizi di igiene ambientale. Il modello Ciclat Trasporti Ambiente prevede, per l’esecuzione dei vari appalti, l’impiego di associati, ovvero strutture giuridiche presenti, radicate ed integrate completamente nel territorio in cui si svolge l’appalto stesso, che saranno tenute ad uniformarsi alle certificazioni ed ai protocolli in essere all’interno della Cooperativa, ricevendo peraltro dalla stessa tutto il know-how e il supporto necessario.

Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. opera quindi tramite i propri soci iscritti nel Libro soci; ad oggi i soci iscritti alla Cooperativa sono circa 240. La Cooperativa Ciclat Trasporti Ambiente, sotto l’aspetto organizzativo, ha provveduto ad istituire specifiche strutture con il compito di tenere costantemente monitorate e registrate tutte le operazioni facenti parte della “Gestione” del ciclo del rifiuto. Il tutto in ossequio alle procedure indicate nei manuali riferiti alle norme UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità) e UNI EN ISO 14001 (Certificazione ambientale) integrate dalla certificazione per la gestione di un sistema della sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e del sistema di responsabilità sociale SA8000.

Il bilancio al 31 dicembre 2020 della Cooperativa CICLAT TRASPORTI AMBIENTE chiude con un fatturato pari a € 164.934.947.

Ciclat Trasporti Ambiente, attraverso proprie collegate, è presente all’interno del capitale di una società proprietaria di un impianto di recupero e rilavorazione di sfridi di gomma e carcasse di pneumatici e proprietaria di un impianto di selezione e recupero di rifiuti non pericolosi, ovvero, principalmente, rifiuti da

imballaggio e stoccaggio e lavorazione di RAEE ed altri rifiuti pericolosi. Ciclat Trasporti Ambiente, inoltre, ha istituito un proprio ufficio Ambiente e Sicurezza con il compito di seguire nel dettaglio ogni operazione compiuta dalle proprie strutture.

Attraverso la propria partecipata Albatros Soc. Cons a r.l., in possesso delle necessarie iscrizioni ed autorizzazioni (Cat. 9 Classe C dell'Albo Gestori Ambientali), Ciclat Trasporti Ambiente mette in atto interventi di bonifica ambientale e messa in sicurezza di siti contaminati, ai sensi del D.Lgs. 152/06. Tale attività viene progettata e sviluppata secondo le seguenti fasi:

- **Indagini ambientali preliminari:** Prelievo di campioni di suolo, gas interstiziale e acque di falda; Supervisione All'esecuzione di indagini idrogeologiche del sottosuolo con descrizione dettagliata della successione litostratigrafica dei terreni attraversati; Installazione di pozzi di monitoraggio delle acque; Elaborazione rapporto tecnico dettagliato con la valutazione dello stato di qualità del sottosuolo e il sistema di bonifica proposto.
- **Messa in sicurezza:** Esecuzione di prove di pompaggio in pozzo per determinare i parametri idrogeologici per la realizzazione di barriere idrauliche (Pump & Treat); Bonifica e rimozione serbatoi interrati; Operazioni di contenimento espandimenti in acque superficiali di prodotto mediante l'utilizzo di materiale assorbente idoneo; Decorticazione superficiale del terreno e prelievo di campioni rappresentativi dello stato di qualità del sottosuolo.
- **Piani della caratterizzazione:** Raccolta e sistemazione dei dati esistenti; Caratterizzazione del sito e formulazione preliminare del Modello Concettuale; Piano di investigazione iniziale.
- **Analisi di rischio sito specifica:** rappresenta lo strumento attualmente più avanzato di supporto alle decisioni nella gestione dei siti contaminati che consente di valutare i rischi per la salute umana connessi alla presenza di inquinanti nelle matrici ambientali.
- **Progettazione preliminare e definitiva di interventi di bonifica, con utilizzo di tecnologie quali:** Soil Vapor Extraction (SVE - impianti di estrazione vapori); Bioventing (impianti di ventilazione della porzione insatura del sottosuolo); Airsparging (impianti di strippaggio dei contaminanti dalla falda direttamente nel sottosuolo); Pump & Treat (barriere idrauliche). Relazione finale di collaudo del sito.

4

Certificazioni e Autorizzazioni

Iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la Gestione dei Rifiuti n. BO/1804 con abilitazione per:

- **Categoria 1 Classe A**
- **Categoria 1 Classe A (spazzamento)**
- **Categoria 1 Classe A (centri di raccolta)**
- **Categoria 4 Classe A**
- **Categoria 5 Classe B**
- **Categoria 8 C (Intermediazione)**
- **Categoria 9 Classe D**
- **Categoria 10 A Classe D**

Principali servizi offerti

- **Servizi di igiene urbana, comprensivi di servizi di raccolta RSU, con sistema “porta a porta” e “tradizionale con cassonetti” e di spazzamento stradale, manuale e meccanico;**
- **Fornitura e distribuzione di attrezzature per la raccolta differenziata;**
- **Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito ospedaliero;**
- **Servizi di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti speciali in ambito industriale;**
- **Servizi di gestione presso discariche, piattaforme attrezzate, centri di selezione e recupero e di raccolta;**
- **Trasporto rifiuti con motrici scarrabili, motrici D.T., autotreni, walking floor, cisterne, ecc.;**
- **Pulizie industriali e pulizia reti fognarie;**
- **Lavaggi a caldo di parti industriali e cassonetti RSU;**
- **Bonifiche di siti contaminati.**

Implementazione del sistema di controllo della qualità

Grazie all’esperienza decennale CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. ha attuato un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HCCP e un sistema di responsabilità sociale, al fine di soddisfare sia le esigenze esplicite sia implicite del Cliente, garantendo il governo di tutti i processi e contribuendo alla fornitura di servizi mediante i seguenti principi:

- **Fermo e costante coinvolgimento della Direzione Aziendale nelle tematiche della Qualità, dell’Ambiente, della Sicurezza e della Responsabilità sociale.**
- **Delega d’autorità al Rappresentante della Direzione.**
- **Definizione di una documentazione appropriata e di sistemi di controllo in grado di assicurare che si operi effettivamente secondo quanto indicato nella documentazione.**
- **Definizione del ruolo, area di competenza e livello d’autorità e di responsabilità di ciascuna funzione aziendale.**
- **Definizione delle interrelazioni esistenti fra le diverse funzioni e degli interscambi che ne derivano.**
- **Pianificazione ed esecuzione degli audit e analisi dei loro risultati.**
- **Gestione dei reclami dei Clienti, e pronta attuazione dei necessari interventi correttivi.**
- **Gestione delle informazioni di ritorno, dei suggerimenti del personale nell’ottica del miglioramento continuo del servizio.**
- **Continuo addestramento del personale di tutti i livelli addetto all’esecuzione di attività aventi rilevanza agli effetti della Qualità e dell’Ambiente e alla conformità alle cogenze HACCP nei servizi erogati e nei processi interni.**
- **Raccolta ed elaborazione di dati per la sorveglianza, il monitoraggio e la misurazione del servizio e della percezione dei Clienti, che permettano di quantificare periodicamente i risultati e l’andamento del Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale.**

La documentazione del sistema Qualità Ambiente e Sicurezza e HACPP e responsabilità sociale evidenzia in quale modo sono disciplinate le attività aziendali che concorrono a determinare la qualità, gli impatti ambientali ed i rischi dei servizi erogati, delle attività interne e a garantirne il miglioramento continuo.

Il numero, l'estensione e il grado di dettaglio della documentazione del sistema integrato dipendono dalle effettive esigenze derivanti dal grado di complessità delle operazioni descritte, dal livello di qualificazione del personale cui sono destinate, dalla natura ed entità delle loro reciproche correlazioni.

L'elaborazione dei documenti avviene con la collaborazione ed il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni aziendali che realizzano i processi in essi descritti.

Nel Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale aziendale sono stati integrati i requisiti necessari all'assolvimento degli obblighi di legge in materia di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e sicurezza dei trasporti.

I documenti inerenti il sistema di sicurezza sono considerati parte integrante del SISTEMA.

La Documentazione del SISTEMA è la base conoscitiva di tale Sistema per:

- **Assicurare il rispetto dei dispositivi di legge e delle normative vigenti.**
- **Assicurare il conseguimento degli obiettivi aziendali nel campo della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.**
- **Favorire il miglioramento continuo.**

Tale documentazione è organizzata per:

- **Consentire a tutti una chiara ed univoca comprensione delle politiche dell'organizzazione e delle disposizioni operative.**
- **Facilitare la gestione e l'aggiornamento della stessa.**

Il Sistema di Gestione Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e responsabilità sociale comprende documenti e registrazioni:

Documenti normativi:

- **Il Manuale del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza HACCP e un manuale di Sistema di responsabilità sociale.**
- **Le Procedure che, in applicazione del MQASH, descrivono le responsabilità e i flussi delle principali attività esecutive ordinarie, anomale e di emergenza**
- **Le Istruzioni Operative che, relativamente ad una procedura, descrivono in dettaglio le responsabilità, i mezzi, le modalità esecutive per ogni singola attività.**

Documenti programmatici:

- **Obiettivi e traguardi per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e responsabilità sociale**
- **Piani di Formazione.**
- **Piani di audit.**

Registrazioni dei dati:

- **Registrazioni puntuale dove sono riportate informazioni e/o misure.**
- **Registrazioni consuntive.**
- **Indicatori.**
- **Rendicontazioni di obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc.**
- **Rapporti di audit.**
- **Riesame del SISTEMA.**

Il Manuale del Sistema di Gestione è il documento che descrive l'organizzazione e le modalità secondo cui CICLAT TRASPORTI AMBIENTE Soc. Coop. gestisce la Qualità, la tutela dell'Ambiente e la Salute e Sicurezza e la responsabilità sociale nei servizi erogati e nei processi interni.

Il Manuale ha lo scopo di regolare lo svolgimento delle attività aziendali, è elaborato, aggiornato ed emesso, in accordo con la politica e gli obiettivi aziendali ed in conformità ai requisiti cogenti HACCP, alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001 e SA8000:2008.

Il manuale contiene la politica dell'Azienda per Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale, gli impegni della Direzione sul miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione, definisce le responsabilità e delinea la struttura ed il campo d'applicazione del Sistema di Gestione.

7

Piani di commessa

Nel caso di servizi complessi (per durata e/o quando la Direzione ritiene importante verificare se la durata presunta dei lavori corrisponde a quella effettiva oppure lo stato d'avanzamento dei lavori, al fine di apportare eventuali interventi correttivi) viene elaborato un piano di commessa riferito al singolo cantiere in cui deve evidenziare:

- Riepilogo costi di gara
- Riferimento contratto/offerta.
- Cliente/referente (indirizzo).
- Riferimento a comunicazioni e regolamenti tecnici del Cliente.
- Sito operativo (indirizzo).
- Attrezzature e i mezzi da impegnare.
- Operatori da impegnare (numero e mansioni).
- Acquisti di attrezzature da effettuare.
- Fornitori scelti.
- Data inizio lavori.
- Data fine lavori.
- Controllo attività in date successive (stato di avanzamento dei lavori).
- Chiusura (dissmissione) dei servizi.

Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le Registrazioni puntuali, dove sono riportate informazioni e/o misure, le Registrazioni consuntive, Indicatori, rendicontazioni degli obiettivi e traguardi, della comunicazione, della formazione effettuata ecc., i Rapporti di audit e i verbali del Riesame del SISTEMA, sono tenuti sotto controllo con le modalità indicate nella procedura di riferimento P. 0402.

Il riesame della Direzione

Il Riesame della Direzione è effettuato, almeno una volta l'anno, sulla base di rendiconti periodici presentati dal RQASH con lo scopo di verificare la conformità, l'attualità, l'affidabilità, l'efficacia del sistema ad intervalli ragionevoli, e comunque, ogni qualvolta intervengono modifiche significative nell'organizzazione, nella politica aziendale o nella legislazione. Lo scopo del Riesame è quello di fissare gli obiettivi da perseguire, le azioni di miglioramento concordate, le priorità d'esecuzione e le responsabilità operative.

Gli elementi in entrata (INPUT) di cui tiene conto in sede di riesame sono:

- Risultati degli audit e delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive.
- Le informazioni di ritorno da parte del Cliente (suggerimenti, grado di soddisfazione e reclami).
- Le prestazioni in tema di Qualità, Ambiente e Sicurezza.
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi.
- Le analisi dei processi e delle non conformità.
- Lo stato delle azioni correttive e preventive.
- Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione.
- Le modifiche che potrebbero aver effetti sul SISTEMA.
- Le raccomandazioni per il miglioramento.

Gli elementi in uscita (OUTPUT) o obiettivi del Riesame della Direzione sono:

- Verifica dell'adeguatezza della Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e dei requisiti ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali previsti.
- Verifica dell'adeguatezza del Sistema a perseguire la Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Responsabilità sociale.
- Verifica del buon mantenimento del Sistema qualora siano state evidenziate non conformità tra il Sistema documentato ed il Sistema reale (non conformità dei processi aziendali rispetto alle Procedure e conseguenti azioni correttive e preventive).
- Appropriata evoluzione del sistema a fronte di evoluzioni organizzative.
- Decisioni ed azioni relative:
 - al miglioramento del Sistema e dei suoi processi
 - al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti e bisogni del Cliente
 - al bisogno di risorse

Elenco procedure in uso

| NUMERO | TITOLO PROCEDURE |
|---------|--|
| P. 0401 | Tenuta sotto controllo dei documenti |
| P. 0402 | Tenuta sotto controllo delle registrazioni |
| P. 0501 | Profili aziendali |
| P. 0601 | Competenza, consapevolezza, addestramento |
| P. 0602 | Gestione assunzioni |
| P. 0701 | Pianificazione dell'attività |
| P. 0702 | Processi relativi al Cliente |
| P. 0703 | Approvvigionamento |
| P. 0704 | Reperimento, gestione e verifica della conformità delle disposizioni di legge e norme esterne |
| P. 0705 | Comunicazione |
| P. 0709 | Valutazione e analisi degli aspetti ambientali |
| P. 0711 | Gestione delle emissioni di gas e polveri |
| P. 0712 | Gestione dei rifiuti |
| P. 0713 | Valutazione e controllo inquinamento acustico |
| P. 0714 | Criteri di valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori |
| P. 0715 | Gestione DPI |
| P. 0716 | Controllo tempi massimi di guida |
| P. 0717 | HACCP Analisi dei rischi igienico sanitari |
| P. 0801 | Analisi dei dati soddisfazione del cliente miglioramento continuo e dei livelli di sicurezza |
| P. 0802 | Audit |
| P. 0803 | Tenuta sotto controllo delle non conformità |
| P. 0804 | Azioni correttive e preventive |
| P. 0805 | Situazioni d'emergenza |

| NUMERO | TITOLO PROCEDURE |
|--|---|
| P. 0806 | Sorveglianza e misurazioni |
| P. 0808 | Gestione degli incidenti e quasi incidenti. Indagini, azioni correttive e reporting |
| P. 0810 | Vigilanza nei luoghi di lavoro |
| Raccolta procedure operative (Manuale del camionista) | |

| Requisito SA8000:2014 | Documento RTI |
|--|---|
| 1. Lavoro infantile | PSA 01 Recupero Minori PSA 02 Gestione del personale |
| 2. Lavoro forzato o obbligato | PSA 02 Gestione del personale |
| 3. Salute e Sicurezza | Sistema di gestione della salute e sicurezza |
| 4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione | PSA 02 Gestione del personale |
| 5. Discriminazione | PSA 02 Gestione del personale PSA 03 Reclami SA8000:2014 M080304 Modulo Reclami |
| 6. Pratiche disciplinari | PSA 04 Provvedimenti disciplinari |
| 7. Orario di lavoro | PSA 02 Gestione del personale |
| 8. Retribuzione | PSA 02 Gestione del personale |

10

Nell'erogazione del servizio oggetto del presente documento, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. è mandataria del costituito raggruppamento temporaneo di imprese, composto appunto da CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. (mandataria) e S.I.GE.D. srl (mandante).

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza e senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche. Garantisce inoltre la parità di trattamento di tutti gli Utenti, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, il tutto secondo i principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire un servizio con continuità e regolarità, cercando di ridurre la durata di eventuali disservizi attraverso interventi di recupero. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). I servizi di igiene urbana sono inquadrati dalla Legge n. 146/1990, come servizi essenziali; in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. garantisce i servizi minimi essenziali secondo quanto concordato con le Organizzazioni Sindacali.

Trasparenza

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. assicura la semplicità e la pubblicità (conoscibilità) delle informazioni per gli utenti anche riconoscendo il diritto di accesso ai documenti.

Partecipazione

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. favorisce la piena partecipazione dell'Utente nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare reclami ed istanze, o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela della qualità ambientale al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesia

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. Tutto il personale operativo viene formato e sensibilizzato a tenere sempre un comportamento improntato alla correttezza, cortesia e probità.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro. Tutto il personale impiegato viene dotato dei dispositivi di protezione individuale e di mezzi sono costantemente tenuti sotto controllo per garantire la loro efficienza e sicurezza.

Agli utenti vengono fornite tutte le informazioni necessarie per garantire il corretto utilizzo dei contenitori e le modalità di conferimento.

SERVIZI

Modalità di erogazione dei servizi

I servizi erogati da CICLAT TRASPORTI AMBIENTE SOC. COOP. consistono nella gestione dell'impianto provinciale di trattamento rifiuti urbani con produzione di compost di qualità in località Quirra, agro di Osini (NU).

In particolare l'impianto di Compostaggio di Quirra garantisce il recupero dei rifiuti identificati da CER 20.01.08 e 20.02.01 e successiva vendita dell'ammendante compostato misto ottenuto dal recupero della materia iniziale.

Le attività svolte comprendono altresì:

- la gestione e manutenzione completa dell'impianto con assunzione di tutte le attività, le somministrazioni e gli oneri generali e particolari necessari per il funzionamento di tale impianto;
- le manutenzioni ordinarie e straordinarie di ogni parte dello stesso, comprese le attrezzature e i macchinari, nonché le aree, anche esterne, di pertinenza, onde assicurare la massima efficienza di funzionamento e la migliore conservazione, nel rispetto di quanto disciplinato dalla normativa in materia di contratti pubblici;
- la gestione dei rapporti con gli Enti conferitori, nel rispetto delle indicazioni della Provincia, compresa la sottoscrizione delle convenzioni per il conferimento e la relativa fatturazione, l'incasso delle somme, le certificazioni trimestrali, l'applicazione della tariffa di conferimento così come determinata e approvata dalla Provincia;
- tutti gli oneri prescritti e derivanti dagli adempimenti per le autorizzazioni ambientali, in corso di validità e/o da acquisire e/o variare nell'arco della durata del contratto.

Per ulteriori dettagli si rimanda al sito web dell'impianto di Quirra: <http://www.quirra.ciclatambiente.it/>.

Rapporto con l'utenza, informazioni e reclami

I Rapporti, i reclami e la richiesta informazioni da parte dell'utenza possono essere gestiti mediante confronto diretto in impianto presso gli appositi Uffici dedicati, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica dell'impianto: impiantocompostaggioquirra@gmail.com.

12

Numero verde

Di seguito si riporta il numero verde dell'impianto: 3475232660

Orario di apertura al pubblico per le informazioni ecc...

L'orario di apertura al pubblico varia tra periodo invernale ed estivo:

Orario invernale: (settembre – aprile)

- Mattina: 7:30 – 12:30
- Pomeriggio: 13:30 – 16:00

Orario estivo: (maggio – agosto)

- Mattina: 7:00 – 12:30
- Pomeriggio: 13:30 – 15:30

Tassa sui rifiuti

La tariffa di conferimento applicata presso l'Impianto di compostaggio è di 71,47 €/ton per entrambi i CER (20.01.08 e 20.02.01).

Segnalazioni e Reclami

Reclami e segnalazioni da parte dell'utente possono essere gestiti mediante confronto diretto in impianto presso gli appositi Uffici dedicati, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica dell'impianto: impiantocompostaggioquirra@gmail.com.

Diritto di accesso alle informazioni

E' possibile accedere al presente documento attraverso il sito web dell'impianto di Quirra, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente": <http://www.quirra.ciclatambiente.it/>.

Validità della carta dei servizi

La presente carta dei servizi è valida fino al 31/12/2024.