

COMUNE DI MORLUPO

Provincia di Roma

LA CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA

NOTA DEL SINDACO

Il Comune di Morlupo, con l'adozione della presente Carta dei servizi, fornisce una chiara visione dei contenuti e delle iniziative intraprese volte a migliorare continuamente il rapporto con i Cittadini, le realtà Sociali ed Economiche operanti nel proprio territorio.

Il campo di applicazione del presente documento è riferito ai servizi erogati dall'Amministrazione.





Siamo lieti di presentare la Carta dei servizi di igiene urbana del Gestore del servizio contenente le informazioni sui servizi offerti e sugli standard di qualità garantiti.

Ci auguriamo che questo strumento possa essere una valida guida per conoscere il funzionamento di tutti i servizi richiesti ed erogati dal Gestore del servizio.

La Carta è uno strumento dinamico, suscettibile di variazioni e cambiamenti nel corso del tempo: un punto di partenza che ci impegniamo a migliorare ed aggiornare costantemente.

Continueremo quindi a lavorare per risolvere i problemi che si presenteranno, raccoglieremo suggerimenti, segnalazioni, reclami e daremo risposte adeguate alle domande e ai bisogni che emergeranno, al fine di migliorare il servizio rendendo sempre più partecipi i cittadini.

INDICE



1 CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Cos'è la Carta dei Servizi

Finalità della Carta dei Servizi

Dove è possibile portarla

2 SOGGETTI COINVOLTI: LA COOP. 29 GIUGNO

3 EROGAZIONE DEI SERVIZI

Principi fondamentali

Eguaglianza

Imparzialità

Continuità

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Tutela dell'ambiente

Descrizione dei servizi prestati

Servizi "BASE"

Servizio di "SPAZZAMENTO"

Standard di qualità del servizio

Standard generali

Standard specifici

4 PIANO DEI SERVIZI: FREQUENZE DI RACCOLTA PER SERVIZIO

5 ULTERIORI SERVIZI

6 INFORMAZIONI UTILI PER NUOVO UTENTE E CAMBIO RESIDENZA

7 RECLAMI

8 DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

9 COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

10 TUTELA DELLA PRIVACY

Allegati

1. CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento che permette all'utente di conoscere le modalità di erogazione dei servizi di raccolta dei rifiuti, nonché le strutture interessate all'erogazione degli stessi.

La Carta dei servizi deve essere predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **D.L. del 12/05/95**, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.L. 30/07/1999 n. 286** (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **L. 24/12/2007 n. 244** (art. 2, comma 461) che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, dispone l'obbligo per i soggetti gestori di emanare una carta della qualità dei servizi.

Finalità della Carta dei Servizi di Igiene Urbana

La presente "Carta dei servizi di igiene urbana" (di seguito denominata "Carta") è uno strumento utile, necessario e dinamico che documenta, in seguito a costante aggiornamento, le attività di igiene urbana che vengono svolte, nonché la capacità di risposta ai bisogni dell'utenza da parte dei soggetti coinvolti. L'utente può così verificare se le prestazioni sono erogate secondo quanto viene dichiarato e quindi giudicare, complessi-

vamente, la qualità dei servizi offerti. La partecipazione attiva dell'utente è garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami fatti pervenire, come previsto nella parte riguardante il rapporto con l'utente.

La Carta viene periodicamente revisionata e resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

La Carta, nello specifico, individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta l'utente trova, altresì, informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e sugli standard di qualità dei servizi offerti, sui propri diritti e sulle modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema.

Dove è possibile trovarla

L'utente interessato può trovare la Carta sul sito web del Proponente, nella sezione raccolta differenziata del sito istituzionale del Comune di Morlupo, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Morlupo e presso l'Ufficio informazioni della Cooperativa 29 Giugno entrambi siti a Morlupo in via D.Benedetti, 1.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza dell'utenza tramite i medesimi mezzi di informazione. Gli standard e gli impegni contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio di competenza.

2. SOGGETTI COINVOLTI: LA COOP. 29 GIUGNO

La Cooperativa 29 Giugno, la prima cooperativa con soci detenuti costituita nel 1985, è una cooperativa sociale ed ha quale scopo l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Nasce dalle aperture prodotte dal convegno “Le misure alternative alla detenzione e ruolo della comunità esterna” tenutosi il 29 Giugno del 1984 all’interno del carcere romano di Rebibbia, nell’ambito del quale vennero affrontate le tematiche riguardanti il reinserimento sociale dei detenuti e la funzione rieducativa della pena.

La Cooperativa inizia ad operare nel 1986 grazie ad alcuni affidamenti diretti ottenuti dalla Provincia di Roma per il taglio delle erbe su una strada provinciale, utilizzando ed applicando i benefici concessi dalla Legge di riforma penitenziaria n. 354/1975 che permetteva ad alcune categorie di detenuti di espiare la pena fuori dal carcere, benefici poi ampliati dalla Legge Gozzini (L. 663/1986).

Negli anni seguenti la Cooperativa 29 Giugno si sviluppa gradualmente grazie alla Legge Regionale n. 13/87 volta a finanziare progetti di lavoro di cooperative con prevalenza di detenuti e grazie anche alla legislazione sulle cooperative sociali (Legge 381/91). Nel corso degli anni 90 inizia a confrontarsi con il mercato uscendo da quell’area protetta che, se aveva garantito la sopravvivenza dell’esperienza, non poteva sicuramente assicurare lo sviluppo occupazionale.

La Cooperativa si è così specializzata nel campo dei servizi ambientali effettuando la manutenzione delle aree verdi, la progettazione e realizzazione di parchi e giardini; ad oggi per Roma Capitale – Dipartimento Tutela Ambientale e del Verde – ha in affidamento la manutenzione del Parco di Colle Oppio, di Piazza Vittorio e dei giardini di Villa Borghese. Per EUR S.p.A. gestisce la manutenzione del verde e degli impianti idrici ed idroelettrici del comprensorio EUR ed ha in affidamento la manutenzione del verde presso gli istituti scolastici di pertinenza della Provincia di Roma. Parallelamente ha sviluppato la propria presenza nel settore dell’igiene urbana, gestendo la naturale trasformazione del servizio di raccolta dei Rifiuti Solidi Urbani nel sistema di raccolta differenziata “porta a porta” e nella gestione dei Centri di Raccolta Comunale; attualmente può annoverare tra i propri clienti i Comuni di Castelnuovo di Porto, Formello, Castel Madama, e Lariano.

Gestisce, infine, il Centro di accoglienza per immigrati e richiedenti asilo di Castelverde di Lunghezza e il Centro di accoglienza Baobab organizzato

secondo il modello dell'autogestione partecipata, nel quale trovano accoglienza immigrati eritrei, somali e sudanesi.

L'ultimo bilancio della cooperativa (esercizio 2011) si è chiuso con un fatturato di circa € 17.000.000,00 ed un patrimonio di circa € 6.500.000,00 a comprova della solidità dell'azienda.

Il bilancio della cooperativa è soggetto a revisione da parte della Associazione di categoria ed è certificato dalla società di revisione UNIAUDIT.

Degli oltre 400 lavoratori attualmente occupati più del 30% sono svantaggiati: persone con disabilità fisica, psichica, ex degenti di strutture psichiatriche, ex tossicodipendenti, persone ammesse alle misure alternative alla detenzione ed ex detenuti.

3. EROGAZIONE DEI SERVIZI

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi che verranno successivamente descritti, il Proponente si impegna a rispettare i principi di seguito riportati:

Eguaglianza

L'erogazione del servizio si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione nei confronti degli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente e di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Imparzialità

Ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla propria volontà (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso saranno adottate tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i

tempi dei disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, è tenuta ad avvisare la stazione appaltante e a garantire comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione

Per gli aspetti di relazione con l'utente, si garantisce l'identificabilità del proprio personale e un comportamento dei propri operatori, nei confronti dell'utente, rispettoso e cortese. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale addetto è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

Efficienza ed efficacia

Il Proponente persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti 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. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, sono azioni che si assumono come regola inderogabile del proprio agire.

Descrizione dei servizi prestati

In esecuzione degli impegni assunti contrattualmente, la descrizione dei servizi svolti può essere articolata in servizi base ed in servizi opzionali.

Servizi "BASE"

I servizi base riguardano:

- Raccolta domiciliare e trasporto della frazione umida.
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti solidi urbani (frazione secca residua).
- Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti differenziati (carta, cartone, vetro, plastica e lattine).
- Raccolta stradale e trasporto della frazione umida.
- Raccolta stradale e trasporto dei rifiuti differenziati (carta, cartone, vetro, plastica e lattine).
- Raccolta stradale dei rifiuti solidi urbani in area vasta.
- Raccolta, trasporto e smaltimento di pile, farmaci, lampadine non funzionanti e/o fulminate, prodotti etichettati "T"/"F" ed altri rifiuti urbani pericolosi.
- Raccolta e trasporto dei rifiuti ingombranti.
- Raccolta e trasporto del verde e del RAEE.
- Servizio pulizia fontane.
- Servizio di pulizia delle caditoie e delle griglie stradali.
- Servizio rimozione scritte e manifesti.
- Raccolta e trasporto dei rifiuti dalle aree per mercati e manifestazioni.
- Raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati.
- Raccolta e trasporto dei rifiuti cimiteriali.
- Rimozione siringhe e carogne animali.
- Sgombero neve e spargimento miscele antighiaccio.
- Raccolta e trasporto dei rifiuti da depuratori.
- Smaltimento dei rifiuti raccolti.
- Lavaggio, disinfezione, deodorazione e manutenzione dei contenitori.
- Risoluzione delle segnalazioni pervenute tramite sito, mail, numero verde, Comune di Morlupo.
- Gestione stazioni ecologiche.



Servizi di "SPAZZAMENTO"

Tale servizio viene inteso in termini di pulizia di vie, piazze e marciapiedi di uso pubblico dai rifiuti di ogni sorta, anche a seguito di mercati, sagre, feste e manifestazioni in genere, inclusa la raccolta di rifiuti particolari quali siringhe, deiezioni e piccole carogne di animali, nonché lo svuotamento e la pulizia dei cestini porta rifiuti ed eventuali servizi complementari.

Standard di qualità del servizio

Si considerano determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori, vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

Tale divisione permette di misurare la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi.

Standard generali

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente relativamente:

1. alla concreta accessibilità alle informazioni relative ai servizi svolti;
2. al comportamento del personale.

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra utente e Proponente, sono attivi i seguenti strumenti:

• Ufficio Informazioni

L'ufficio informazioni del proponente è operativo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 all'interno della sede comunale di Via D: Benedetti, 1 Morlupo. Presso l'ufficio informazioni è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere informazioni sulla segnalazione effettuata;
- richiedere la sostituzione o il cambio dei contenitori per la raccolta dei rifiuti;
- ritirare i sacchetti per le utenze previste;

• Numero verde o numero alternativo, 800.721.155 od 06.4510901

Operativo dal lunedì al venerdì

dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30

attraverso il quale è possibile richiedere solamente l'erogazione del servizio di asporto a domicilio degli ingombranti e verde;

• Casella di posta elettronica

Appositamente attiva all'indirizzo _____, alla quale è anche possibile inoltrare eventuali reclami utilizzando gli appositi moduli allegati alla presente Carta, disponibili sul sito web del Proponente e dell'Amministrazione Comunale e presso tutti gli uffici preposti del Comune;

• Comportamento del personale

Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

Il Proponente cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi all'utente con rispetto e cortesia e ad agevolare nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Standard specifici

Sono gli standard che consentono di valutare la qualità dei servizi resi nel rapporto quotidiano con l'utente, relativamente alle modalità di svolgimento dello stesso. In particolare, di seguito vengono descritte le modalità generali di svolgimento dei servizi resi nelle diverse zone di raccolta. Tali attività sono svolte nel rispetto dei Regolamenti di igiene urbana adottati dal Comune.

• Domiciliare Porta a porta

Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti a domicilio attraverso l'uso di appositi contenitori, assegnati agli utenti in comodato d'uso gratuito, per il conferimento e il ritiro dei rifiuti in maniera differenziata (vetro, carta, plastica e metalli, organico e secco residuo) secondo le seguenti modalità:

- **organico:** tutti gli scarti alimentari devono essere conferiti nel contenitore marrone tramite appositi sacchetti biodegradabili in distribuzione;
- **carta e cartone:** i prodotti cartacei e da imballo in cartone devono essere smaltiti, dopo adeguata riduzione di volume, nel contenitore bianco in maniera sfusa; i cartoni di grandi dimensioni vanno ordinatamente collocati accanto al contenitore bianco;
- **plastica e metalli:** solo i contenitori e gli imballaggi in plastica e metallo (nessun genere di oggetto in plastica o metallo) vanno conferiti, dopo adeguata riduzione di volume, nei contenitori o sacchi gialli;
- **vetro:** tutto il vetro, ad eccezione di quello piano e da forno, deve essere smaltito in maniera sfusa nel contenitore verde;
- **rifiuti non differenziabili:** tutti gli oggetti e i materiali non riciclabili di uso domestico o assimilato si smaltiscono nel contenitore grigio, utilizzando un qualsiasi genere di sacco.

Ai fini dello svuotamento, tali contenitori dovranno essere esposti in maniera evidente e senza impedimenti al ritiro su suolo pubblico o nelle immediate vicinanze (fronte strada) nel caso sussistessero difficoltà oggettive. La detenzione e la gestione dei contenitori rimane a cura del

singolo utente, mentre l'esposizione dovrà avvenire dopo le ore 20.00 del giorno precedente la raccolta o prima delle ore 5.00 del giorno stesso. Tutti i rifiuti dovranno essere inseriti nei contenitori e/o sacchi (plastica) forniti per il ritiro, ponendo attenzione a ridurre di volume gli imballi. Tutti i contenitori per la raccolta della frazione secca residua saranno dotati di transponder per l'identificazione dell'utente, anche al fine dell'applicazione del sistema tariffario puntuale.

È compito dell'impresa pulire la zona di conferimento garantendo l'igiene urbana del territorio e ristabilire il decoro in seguito a casi di abbandono dei rifiuti. Si precisa che la pulizia e la manutenzione dei contenitori domiciliari non carrellati è a carico dell'utenza.

Sarà compito del Proponente quello di controllare la correttezza del conferimento e di "richiamare" tramite appositi mezzi (bollino/segnalazione cartacea con indicate le motivazioni del non ritiro del sacco/contenitore) i cittadini interessati, e successivamente in casi di perseveranza a procedere a multare l'utente mediante l'ausilio degli ecocollaboratori.

• **Raccolta utenze condominiali**

I rifiuti differenziati dovranno essere collocati, a cura dell'utente, negli appositi contenitori "carrellati" distinti per la raccolta della plastica e metalli, vetro, carta, organico. L'utente deve conferire i propri rifiuti negli appositi contenitori riducendo di volume gli imballi ed utilizzando, per l'organico, i sacchi biodegradabili; la carta ed il vetro devono essere inseriti nel contenitore sfusi, mentre la plastica sfusa o in buste di plastica.

• **Festività e variazioni di frequenza di raccolta**

Nel caso di coincidenza del giorno di servizio con una festività, il servizio sarà comunque effettuato salvo il caso in cui le festività infrasettimanali siano tra quelle previste in astensione obbligatoria dal servizio nel contratto collettivo di lavoro. In occasione di due o più giorni festivi consecutivi, il servizio di raccolta sarà comunque assicurato in almeno uno degli stessi giorni; la gestione delle modalità di raccolta relative alle settimane comprendenti festività è indicata sull'ecocalendario.

• Frazioni merceologiche

Definizione

Descrizione del rifiuto

Secco Residuo

Frazione residuale della raccolta differenziata destinata allo smaltimento

Organico

Frazione organica putrescibile, principalmente scarti alimentari

Carta e cartone

Frazione cellulosa dei rifiuti, principalmente giornalame e imballi primari in cartone. Comprende anche la carta prodotta dagli uffici

Cartone

Frazione cellulosa dei rifiuti, principalmente imballi primari e secondari in cartone

Plastica e lattine

Frazione plastica dei rifiuti, lattine in alluminio e banda stagnata

Vetro

Frazione vetrosa, principalmente bottiglie e barattolame

Sfalci verdi

Rifiuti da potature e sfalci di aree verdi provenienti da giardini

Ingombranti

Rifiuti ingombranti vari (mobili, beni durevoli, imballi di grosse dimensioni, eccetera)

R.A.E.E.

Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (televisori, frigoriferi, lavatrici, computer, ecc...)

R.U.P.

Rifiuti Urbani Pericolosi quali pile esauste e farmaci scaduti da uso domestico; contenitori per sostanze tossiche o infiammabili, contrassegnati dai marchi T/F

Abbandonati

Sversamenti abusivi di rifiuti misti, inerti ed altri speciali, comunque classificati come urbani ai fini della raccolta

Mercatali e particolari

Rifiuti provenienti da mercati, fiere e feste locali raccolti in forma differenziata. Rifiuti prodotti da utenze particolari (es. stabilimenti balneari)

Cimiteriali

Rifiuti provenienti dalla gestione delle aree cimiteriali

Ogni frazione merceologica è oggetto di un sistema di raccolta che interesserà differenti tipologie di utenza. Ad esempio, la raccolta del rifiuto organico interesserà tutte le utenze domestiche, ma tra quelle non domestiche vi sono attività commerciali o industriali che non ne producono; in tal caso il servizio è indirizzato solo a quegli esercizi (ristoranti, mense, bar, ecc.) che producono rifiuto organico.

4. PIANO DEI SERVIZI: FREQUENZE DI RACCOLTA PER SERVIZIO UTENZE DOMESTICHE

Porta a Porta	Frequenza	Giorni
Secco Residuo	2	MAR/SAB
Organico	3	LUN/MAR/SAB
Carta	1	GIO
Plastica / Lattine	1	VEN
Vetro	1	LUN
Prossimità		
Secco Residuo	2	MAR/SAB
Organico	3	LUN/MAR/SAB
Carta	1	GIO
Plastica / Lattine	1	VEN
Vetro	1	LUN



5. ULTERIORI SERVIZI

Raccolta scarti verdi (su chiamata)

La raccolta degli scarti verdi deve avvenire presso le stazioni ecologiche oppure su richiesta dell'utente, tramite numero verde (800.721.155 od in alternativa 06.4510901), prenotando un appuntamento per il ritiro del materiale che non deve superare 1 metro cubo (pari a circa dieci piccole fascine legate). Ogni utente ha l'obbligo di preparare il materiale confezionandolo in scatoloni o contenitori personali (che saranno svuotati e ricollocati in sede) in un luogo accessibile ai mezzi e di porre, sul materiale esposto da far ritirare, un cartello con l'indicazione del giorno previsto per il ritiro.

Raccolta Ingombranti e R.A.E.E. (su chiamata)

La raccolta dei beni ingombranti può avvenire presso le stazioni ecologiche oppure, per oggetti di grande dimensione, su richiesta dell'utente, tramite numero verde (800.721.155 od in alternativa 06.4510901), prenotando un appuntamento per il ritiro del materiale che non deve superare i tre pezzi. Ogni utente ha l'obbligo di preparare il materiale in un luogo accessibile ai mezzi e di porre, sul materiale esposto da far ritirare, un cartello con l'indicazione del giorno previsto per il ritiro.

Si precisa che per la raccolta degli scarti verdi, degli ingombranti e dei RAEE, l'esposizione degli stessi per il ritiro dovrà essere rigorosamente accompagnata dall'esposizione del modulo (Allegato C), allegato alla presente Carta.

Altri interventi di raccolta

DOBBIAMO METTERE DOVE SONO DI PRECISO

Interventi sulla fase di lavaggio dei contenitori

I lavaggi dei contenitori ad uso domiciliare singolo sono a carico dell'utente, mentre per i contenitori "carrellati" ad uso condominiale, i lavaggi e la deodorizzazione sono effettuati dal proponente.

Servizi di raccolta per i mercati, fiere e feste locali

In occasione di fiere, mercati e feste locali è garantita la fornitura e la relativa collocazione di contenitori adatti al tipo di attività prevista, i quali saranno successivamente rimossi senza provocare inconvenienti per il conferimento di altre utenze.

Raccolta dai cimiteri

La raccolta dei rifiuti dai cimiteri viene svolta organizzando il servizio in modo da separare la frazione verde dei rifiuti dalla frazione non recuperabile, tramite un bidone e/o cassonetto per la raccolta dei rifiuti non recuperabili e uno per la raccolta della frazione verde. Tali contenitori saranno posizionati all'esterno del cimitero a cura del personale di custodia e svuotati con cadenza almeno settimanale e corrispondente ai circuiti di svuotamento del secco residuo.

Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati

Si provvede alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, a seguito di segnalazione.

Raccolta pannoloni

È prevista la possibilità di richiedere tramite ufficio informazioni del proponente il rilascio di appositi mastelli rossi con i quali poter smaltire i pannoloni.

6. INFORMAZIONI UTILI PER NUOVO UTENTE E CAMBIO DI RESIDENZA

Il nuovo residente del Comune di Morlupo deve recarsi presso l'Ufficio Tributi. Il Proponente tramite l'Ufficio Informazioni provvederà alla distribuzione del kit dei contenitori e dei sacchetti, necessario alla raccolta. L'utente che cambia residenza all'interno dello stesso Comune, deve:

1. se l'utente di una abitazione singola si trasferisce in una nuova unità

abitativa non condominiale potrà usare sempre lo stesso kit di contenitori di cui era dotato, cambiando comunque la referenza tramite l'ufficio tributi;

2. se l'utente di una abitazione singola si trasferisce in un condominio deve restituire il kit singolo di contenitori, cambiando comunque la referenza tramite l'ufficio tributi;
3. se l'utente si trasferisce da un condominio ad una nuova unità abitativa non condominiale deve ritirare il kit singolo di contenitori, cambiando comunque la referenza tramite l'ufficio tributi.

7. RECLAMI

L'utente può segnalare eventuali reclami relativi ai servizi oggetto della presente Carta con le modalità di seguito descritte.

Il reclamo può avere ad oggetto qualsiasi aspetto relativo ai rapporti, comprese le violazioni dei principi e degli standard stabiliti nella presente Carta.

Il reclamo deve essere inoltrato con le seguenti modalità:

- compilando l'apposito modulo (Allegato A) alla presente Carta da consegnare a mano tramite Ufficio Informazioni del Proponente
- oppure all'indirizzo e-mail.....

8. DIRITTI DELL'UTENTE E RISOLUZIONE DELLE EVENTUALI CONTROVERSIE

L'utente del servizio, a seguito delle segnalazioni e dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al punto n. 3, ha diritto ad un recupero del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, ad un chiarimento in merito. L'utente, qualora nello svolgimento del servizio subisca dei danni (che dovranno essere adeguatamente documentati), secondo quanto stabilito contrattualmente dovrà rivolgersi direttamente al Proponente. Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Roma.

9. COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

Il Proponente può rispettare gli impegni presi con la presente Carta e ottenere buoni risultati grazie anche alla collaborazione dell'utente; collaborazione che si concretizza in alcuni precisi comportamenti:

- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;
- esporre i contenitori all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti dal Gestore all'interno delle pertinenze dell'immobile; mantenere in buono stato i contenitori affidati a ciascuna unità immobiliare;
- chiudere i sacchetti, richiesti da alcune tipologie di rifiuto, con idoneo legaccio;
- aver cura di non scambiare il proprio contenitore grigio con quelli altrui, per evitare che il codice identificativo personale non sia riconducibile a comportamenti altrui;
- non abbandonare i rifiuti;
- comunicare eventuali cambi di residenza;
- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani;
- preservare la pulizia di strade, giardini e altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico;
- utilizzare correttamente i giochi e le attrezzature presenti nelle aree a verde pubblico;
- collaborare per mantenere il decoro e la pulizia delle aree pubbliche segnalando disfunzioni.

10. TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni).

Il Proponente, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici. Secondo quanto previsto dall'art. 23 del suddetto Decreto, il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dall'interessato.

Può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso.

È validamente prestato solo se espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto. Il consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

11. RECAPITI

Comune

Centralino	06 901951
Ufficio Sindaco	06 90195351
Ufficio Ambiente.....	06 90195319

Numero verde ingombranti.....06 4510901 - 800 721155

Carabinieri.....06 9079006

Polizia Locale.....328 2156150 / 06 90195331-312-313

Protezione Civile320 8508457

Guardia medica.....06 9079642

Farmacia comunale06 90190267

Croce Rossa.....06 90199667

