



Comune di
CELLINO SAN MARCO



Universal Service s.r.l.
Servizi Ecologici e Igiene Urbana



Carta dei servizi

Carta dei servizi di igiene urbana e raccolte differenziate
nel Comune di **Cellino San Marco**

DECALOGO PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI

1. Fai finta che i sacchetti di plastica non esistano: quando fai acquisti usa le borse di carta, cotone, iuta, biodegradabili o comunque riutilizzabili
2. Evita l'acquisto di prodotti usa e getta, prediligendo quelli che durano a lungo e che possono essere, nell'eventualità, facilmente riparati
3. Scegli, se possibile, prodotti sfusi o con imballaggi poco voluminosi e costituiti da un solo materiale così da facilitarne le operazioni di differenziazione
4. Impara a cucinare anche con gli avanzi dei cibi: esistono tantissime gustose ricette che ti aiutano a riutilizzare al meglio gli alimenti e a evitare che vadano a finire nell'immondizia
5. Se indumenti o giocattoli non ti piacciono più, regalali a qualcun altro: quello che per noi è uno scarto, per un'altra persona può diventare una preziosa risorsa
6. Compra mobili o vestiario nei negozi o mercati dell'usato: i mercatini e i siti web dedicati offrono molta scelta e qualità dei prodotti
7. Per conservare i cibi, usa i contenitori di vetro e non l'alluminio: inquina, e per la sua produzione lo spreco di energia è enorme
8. Farmaci scaduti e pile esauste vanno smaltite in modo adeguato e non gettate nell'indifferenziata
9. Prima di gettar via un computer o un telefonino, verifica che non si possa riparare o che non esistano pezzi di ricambio
10. Fai la raccolta differenziata dei rifiuti organici, utilizzando esclusivamente buste compostabili



Che cos'è la carta dei servizi?

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.



Indice

Decalogo per la riduzione dei rifiuti

Premessa

SEZIONE I: INTRODUZIONE

- 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione
- 1.2 Presentazione del Gestore
- 1.3 Validità della carta dei servizi

SEZIONE II: I PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Uguaglianza
- 2.2 Imparzialità di trattamento
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Continuità
- 2.5 Efficienza ed efficacia
- 2.6 Cortesia
- 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente
- 2.9 Privacy

SEZIONE III: MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Introduzione

- 3.1 Servizio di raccolta porta a porta

- 3.2 Raccolte domiciliari su richiesta
- 3.3 Servizio di spazzamento
 - 3.3.1 manuale
 - 3.3.2 meccanizzato
- 3.4 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico
- 3.5 Altri servizi

SEZIONE IV - TUTELA DELL'AMBIENTE

SEZIONE V - QUALITÀ DEL SERVIZIO

SEZIONE VI - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

SEZIONE VII - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

SEZIONE VIII - TUTELA DEL CLIENTE

SEZIONE IX - RIMBORSI

ALLEGATI

- Modulo segnalazioni
- Questionario di soddisfazione dei clienti
- Modulo di rimborso



PREMESSA

La Carta dei Servizi di igiene urbana è il documento attraverso il quale la Universal Service Srl in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito con l'Amministrazione Comunale (AC) di Cellino San Marco quale soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- 1. la convenzione di servizio stipulata tra AC e Universal Service, ovvero il contratto che definisce gli obblighi e i diritti delle parti**
- 2. il disciplinare tecnico/capitolato speciale di appalto del servizio di gestione rifiuti, ovvero il documento in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'AC e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico**



SEZIONE I - INTRODUZIONE

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

Universal Service, ai sensi della normativa regionale e conformemente a quanto stabilito dalla convenzione di servizio, elabora la Carta dei Servizi sulla base delle indicazioni fornite dall'AC, tenendo conto di quanto definito nel contratto di servizio e atti allegati, sottoscritta con l'AC.

La Carta dei Servizi definisce:

- i rapporti tra Universal Service e i Clienti
- riconosce ai Clienti i diritti di partecipazione ed informazione, e fissa le rispettive procedure di reclamo.

La presente carta si applica nel Comune di Cellino San Marco sulla base di principi generali comuni a tutto il territorio regionale. La normativa primaria su cui essa si basa è:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto legislativo n. 3 aprile 2006, n. 152, "Norme in materia di ambiente"
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286 "fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità"

1.2 Informazione su Universal Service S.r.l. e definizione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

a) L'azienda

La Universal Service Srl è una società che offre servizi ecologici e ambientale rivolti ad Aziende Private ed Enti Pubblici.

L'azienda può contare su uno staff altamente specializzato ed esperto a livello sia dirigenziale sia operativo, che le permette di affrontare le esigenze del mercato con professionalità e garanzia dei risultati.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presenta carta, Universal Service si occupa delle seguenti attività:

- raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma indifferenziata



- raccolta dei rifiuti urbani e assimilati in forma differenziata
- spazzamento manuale e meccanizzato delle strade e delle piazze pubbliche
- lavaggio delle strade e delle piazze
- la rimozione dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico, o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua
- la raccolta dei rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni, nonché gli altri rifiuti derivanti da attività cimiteriali
- la raccolta distinta dei rifiuti urbani pericolosi
- il trasporto dei rifiuti raccolti agli impianti di recupero e smaltimento
- attività di comunicazione e informazione
- servizi complementari

1.3 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione biennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'AC, dal Gestore e dall'utenza.

La carta approvata sarà distribuita alle utenze in occasione della prima fornitura, dopo l'approvazione, di buste per la raccolta della frazione organica presso l'Eco sportello aperto presso l'ex Municipio in piazza Aldo Moro.

La carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli comunali, presso l'Ufficio Tecnico comunale e in forma digitale, sul sito internet del Gestore (www.ecocellino.it), sul sito internet del Comune di Cellino San Marco (www.csm.br.it) e anche sull'App Riciclarlo. Il Gestore informerà l'utenza della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

Il Gestore nell'erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio: non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, e opinione politica.

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

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo il Gestore, provvede a:

- pubblicare un sito web accessibile (www.ecocellino.it), nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità (computer non aggiornati, differenti browser e risoluzioni video, difficoltà visive, motorie e percettive);
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alle prestazioni dei servizi. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami.

L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni dete-





nuti dal Gestore rispetto ai quali l'Utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

2.4 Continuità

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste nella Convenzione del servizio.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio il Gestore adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

2.5 Efficienza ed efficacia

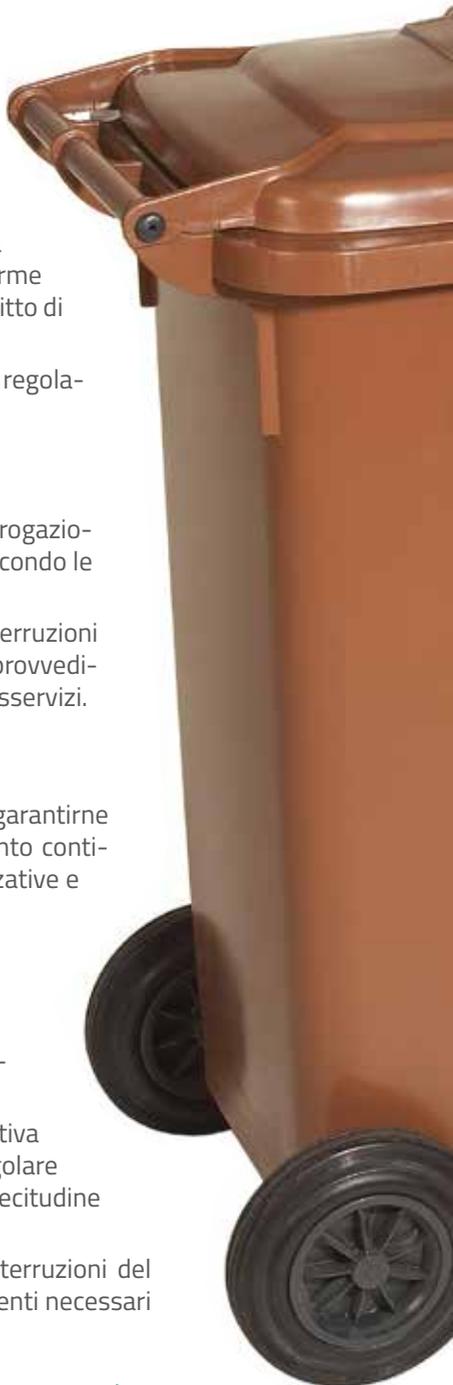
Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate e di intervenire con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio, il Gestore adotta le misure e i provvedimenti necessari



per ridurre al minimo i tempi di disservizi.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore, nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.9 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR).





Comune di
CELLINO SAN MARCO



Universal Service s.r.l.
Servizi Ecologici e Igiene Urbani



SCARICA GRATIS

Available on the
App Store



visita il portale per la raccolta differenziata

www.ecocellino.it

INFORMAZIONI AGGIORNATE SU



COSA CONFERIRE OGGI



NEWS IN TEMPO REALE

in cui sono pubblicate le novità riguardanti il servizio di raccolta differenziata;



CALENDARI DI RACCOLTA

per le utenze domestiche e non domestiche



GUIDA ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

per consentire ai cittadini di conoscere, in tempo reale, in quale CONTENITORE depositare uno specifico rifiuto



INFO SU RITIRO INGOMBRANTI, SFALCI E RAEE



AREA DOWNLOAD MATERIALI INFORMATIVI



CONTATTI UTILI, CON NUMERO VERDE

numero verde
800.58.82.16
attivo dal lunedì al venerdì ore 8-12

SEGUICI SU FACEBOOK



SEZIONE III - MODALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

Introduzione

Universal Service espleta il servizio di raccolta RSU e il servizio di igiene urbana come di seguito brevemente descritto e così suddiviso:

- 3.1 Servizio di raccolta porta a porta
- 3.2 Raccolte domiciliari su richiesta
- 3.3 Servizio di spazzamento
 - 3.3.1 manuale
 - 3.3.2 meccanizzato
- 3.4 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico
- 3.5 Altri servizi

3.1 Servizio di raccolta porta a porta

Il servizio di raccolta è differenziato per i seguenti rifiuti:

- organico
- vetro scuro
- vetro chiaro
- alluminio e metalli
- plastica
- carta e cartone
- cartone
- secco non riciclabile

Di seguito si indicano le modalità generali con cui viene svolto il servizio e il dettaglio dell'espletamento del servizio attivato.



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclario

SCARICA GRATIS





ORGANICOSÌ

La raccolta domiciliare della frazione organica è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta, distinto per tipologia di utenza (vedi calendario riportato nelle pagine seguenti). Il rifiuto dovrà essere conferito negli appositi sacchetti compostabili posti esclusivamente nei contenitori di colore marrone. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta. Il gestore fornisce, presso l'Eco sportello aperto presso l'ex Municipio, in Piazza Aldo Moro, il quantitativo di sacchetti compostabili sufficienti per i ritiri programmati.



SCARTI ALIMENTARI



FONDI DI CAFFÈ



BUSTINE DI TÈ



GUSCI D'UOVO



POTATURE DI PIANTE



FIORI RECISI O APPASSITI



FOGLIE SECCHIE



TRUCIOLI DI LEGNO



**CENERI SPENTE
DI CAMINETTI**



**AVANZI DI CARNE
E PESCE, SALUMI E
FORMAGGI**



**CARTA NON PATINATA, FAZZOLETTI
E TOVAGLIOLI SPORCHI SOLO DI
RESIDUI ORGANICI**



**STOVIGLIE
COMPOSTABILI**



ORGANICO **NO**



PANNOLINI
(nel secco residuo)



LETTIERE SINTETICHE
(nel secco residuo)



MOZZICONI
(nel secco residuo)



CARTA OLEATA
(nel secco residuo)



OLIO VEGETALE
(raccolta olio)



**SACCHETTI
ASPIRAPOLVERE**
(nel secco residuo)



**FAZZOLETTI PER IL NASO
E CARTA ASSORBENTE**
(nel secco residuo)



COSMETICI
(nel secco residuo)



COTTON FIOC
(nel secco residuo)



MEDICINALI SCADUTI
(nei medicinali)



FIORI FINTI
(nel secco residuo)



LIQUIDI DI OGNI TIPO



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclarlo

SCARICA GRATIS





CARTA E CARTONE **sì**

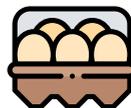
La raccolta domiciliare congiunta di carta e cartone è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta, distinto per tipologia di utenza (vedi calendario che si allega a questa Carta dei Servizi). Il rifiuto dovrà essere conferito negli appositi contenitori di colore blu. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta. N.B.: i cartoni voluminosi dovranno essere piegati e depositati in maniera ordinata vicino ai contenitori.



SCATOLE IN CARTONE



**CARTONE DELLA PIZZA
PULITO**



CARTONE DELLE UOVA



POST-IT



CARTONI PER BEVANDE



BUSTA DI CARTA



BIGLIETTI DEL TRENO



SCATOLA PASTA



GIORNALI E RIVISTE



GRATTA E VINCI



VASSOIO PASTICCERIA



VOLANTINI PUBBLICITARI



CARTA E CARTONE **NO**



SCONTRINI
(nel secco residuo)



CARTA OLEATA
(nel secco residuo)



**FAZZOLETTI E CARTA
ASSORBENTE**
(nel secco residuo)



CARTA GOMMATA
(nel secco residuo)



FOTOGRAFIE
(nel secco residuo)



CARTA COPIATIVA
(nel secco residuo)



CARTA DELLE CARAMELLE
(nella plastica)



CARTA DA CUCINA
(nel secco residuo)



CARTA VETRATA
(nel secco residuo)



CARTA DA PARATI
(nel secco residuo)



CARTA STAGNOLA
(nei metalli)



RADIOGRAFIE
(nel secco residuo)



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclarlo

SCARICA GRATIS





CARTONESÌ

La raccolta separata del cartone è prevista esclusivamente per le utenze non domestiche. La raccolta domiciliare del cartone è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta (vedi calendario che si allega a questa Carta dei Servizi). I cartoni voluminosi dovranno essere piegati e depositati in maniera ordinata e pulita vicino ai contenitori di colore blu. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta.



CARTONE **NO**



SCONTRINI
(nel secco residuo)



CARTA OLEATA
(nel secco residuo)



FAZZOLETTI E CARTA ASSORBENTE
(nel secco residuo)



CARTA GOMMATA
(nel secco residuo)



FOTOGRAFIE
(nel secco residuo)



CARTA COPIATIVA
(nel secco residuo)



CARTA DELLE CARMELLE
(nella plastica)



CARTA DA CUCINA
(nel secco residuo)



CARTA VETRATA
(nel secco residuo)



CARTA DA PARATI
(nel secco residuo)



CARTA STAGNOLA
(nei metalli)



RADIOGRAFIE
(nel secco residuo)



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclarlo

SCARICA GRATIS



PLASTICA **sì**

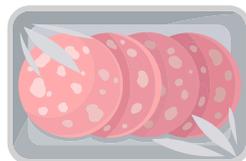
La raccolta domiciliare della plastica è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta, distinto per tipologia di utenza (vedi calendario che si allega a questa Carta dei Servizi). Il rifiuto dovrà essere conferito negli appositi contenitori di colore giallo. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta.



FLACONE DETERSIVO



**BOTTIGLIA DI ACQUA
MINERALE**



VASCHETTA AFFETTATI



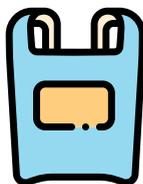
**PIATTI E BICCHIERI
MONOUSO**



VASCHETTA POLISTIROLO



FOGLI DI ALLUMINIO



SHOPPER



SACCHETTO MERENDINA



SACCHETTO SPAGHETTI



TAPPI DI PLASTICA



VASETTI YOGURT



SACCHETTI FREEZER

PLASTICA **NO**



GIOCATTOLI
(ingombranti)



PENNE
(nel secco residuo)



POSATE DI PLASTICA
(nel secco residuo)



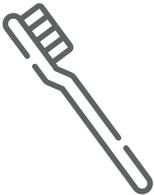
SEDIE
(ingombranti)



CD E DVD
(nel secco residuo)



SIRINGHE
(nel secco residuo)



SPAZZOLINO
(nel secco residuo)



GUANTI IN GOMMA
(nel secco residuo)



ELASTICI
(nel secco residuo)



RADIOGRAFIE
(nel secco residuo)



PALLONE
(nel secco residuo)



TASTIERA E MOUSE
(RAEE)

ALLUMINIO E METALLI **Si**

La raccolta domiciliare dell'alluminio e metalli è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta, distinto per tipologia di utenza (vedi calendario che si allega a questa Carta dei Servizi). Il rifiuto dovrà essere conferito negli appositi contenitori di colore verde o carrellato di colore rosso. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta.



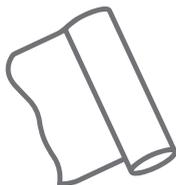
BORRACCIA



SCATOLETTE DEL TONNO



**BLISTER PRIVI DI
MEDICINE**



CARTA STAGNOLA



VASCHETTE IN ALLUMINIO



SACCHETTI IN ALLUMINIO



LATTINE

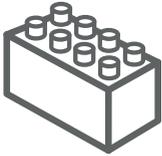


SCATOLE METALLICHE



TAPPI IN METALLO

ALLUMINIO E METALLINO



GIOCATTOLI
(ingombranti)



PENNE
(nel secco residuo)



POSATE DI PLASTICA
(nel secco residuo)



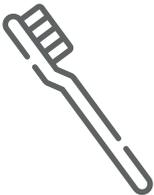
SEDIE
(ingombranti)



CD E DVD
(nel secco residuo)



SIRINGHE
(nel secco residuo)



SPAZZOLINO
(nel secco residuo)



GUANTI IN GOMMA
(nel secco residuo)



ELASTICI
(nel secco residuo)



RADIOGRAFIE
(nel secco residuo)



PALLONE
(nel secco residuo)

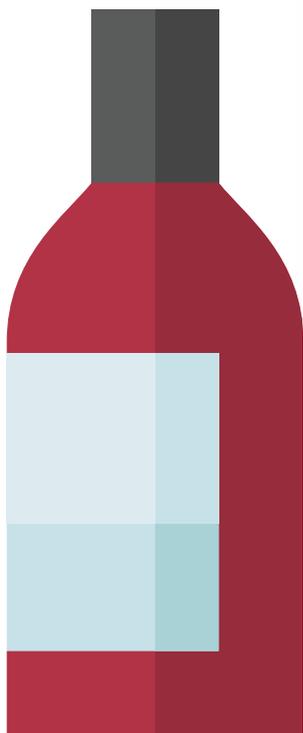


TASTIERA E MOUSE
(RAEE)



VETRO SCUROsì

La raccolta domiciliare del vetro scuro (integro, non rotto o di frammenti che vanno conferiti nel secco non riciclabile) è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta, distinto per tipologia di utenza (vedi calendario riportato nelle pagine seguenti). Il rifiuto dovrà essere conferito negli appositi contenitori di colore verde. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta.



**BOTTIGLIE DI VETRO
PER ALIMENTI**



**FLACONI
PER ALIMENTI**



BOCCETTE PER PROFUMO



VETRO SCURO **NO**



LAMPADINE
(RAEE)



OGGETTI IN CERAMICA/VETRO
(nel secco residuo)



CRISTALLO
(nel secco residuo)



LASTRE DI VETRO
(ingombranti)



SPECCHI
(nel secco residuo)



PIROFILE
(nel secco residuo)



NEON
(RAEE)



**OCCHIALI DA VISTA
O DA SOLE**
(nel secco residuo)



**FIALETTE DI MEDICINALI E
BOTTIGLIE DI SCIROPPO**
(medicinali)



MONITOR
(RAEE)



PARABREZZA
(rifiuti speciali)



LAMPADARIO IN CRISTALLO
(ingombranti)

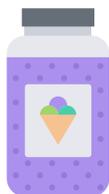




VETRO CHIAROSÌ

La raccolta domiciliare del vetro chiaro (integro, non rotto o di frammenti che vanno conferiti nel secco non riciclabile) è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta, distinto per tipologia di utenza (vedi calendario che si allega a questa Carta dei Servizi). Il rifiuto dovrà essere conferito negli appositi contenitori di colore verde.

I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta.



BARATTOLI DI VETRO
(senza tappo)



DAMIGIANA
(senza involucro esterno)



BOTTIGLIE



VETRO CHIARO **NO**



LAMPADINE
(RAEE)



OGGETTI IN CERAMICA/VETRO
(nel secco residuo)



CRISTALLO
(nel secco residuo)



LASTRE DI VETRO
(ingombranti)



SPECCHI
(nel secco residuo)



PIROFILE
(nel secco residuo)



NEON
(RAEE)



**OCCHIALI DA VISTA
O DA SOLE**
(nel secco residuo)



**FIALETTE DI MEDICINALI E
BOTTIGLIE DI SCIROPPO**
(medicinali)



MONITOR
(RAEE)



PARABREZZA
(rifiuti speciali)



LAMPADARIO IN CRISTALLO
(ingombranti)



SECCO NON RICICLABILE **sì**

La raccolta domiciliare del secco non riciclabile è prevista secondo il calendario di raccolta porta a porta, distinto per tipologia di utenza (vedi calendario che si allega a questa Carta dei Servizi). Il rifiuto dovrà essere conferito negli appositi contenitori di colore grigio dotati di microchip. È ASSOLUTAMENTE VIETATO L'USO DEI SACCHI NERI. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via a partire dalle ore 22 del giorno precedente ed entro le ore 05 del giorno di raccolta.



**SACCHETTI
ASPIRAPOLVERE**



CRISTALLO



PIROFILE



POSATE DI PLASTICA



PENNE



SCONTRINI



MOZZICONI



PANNOLINI



CARTA OLEATA



**FAZZOLETTI E CARTA
ASSORBENTE**



CD E DVD



OGGETTI IN CERAMICA



SECCO NON RICICLABILE **NO**



PILE ESAUSTE
(nei Rifiuti Urbani Pericolosi)



NEON
(RAEE)



MOBILI
(ingombranti)



BOMBOLETTE SPRAY
(nei Rifiuti Urbani Pericolosi)



MEDICINALI SCADUTI
(nei medicinali)



CAVI ELETTRICI
(RAEE)



METALLI
(nei metalli)



VESTITI USATI
(nei contenitori stradali)



TASTIERA E MOUSE
(RAEE)



GIOCATTOLI
(ingombranti)



LAMPADINE
(RAEE)



RADIOGRAFIE
(nei toner esausti)



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclarlo

SCARICA GRATIS





Le raccolte domiciliari sono effettuate con il seguente calendario settimanale distinto per tipologia di utenza:

CALENDARIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA UTENZE DOMESTICHE

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
RIFIUTI ORGANICI	PLASTICA	RIFIUTI ORGANICI	VETRO SCURO	RIFIUTI ORGANICI	SECCO NON RICICLABILE
VETRO CHIARO <i>il 1° lunedì del mese</i>		METALLI E ALLUMINIO <i>1°, 3° e 5° Mercoledì</i>		CARTA E CARTONE	

CALENDARIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA UTENZE NON DOMESTICHE

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
RIFIUTI ORGANICI	PLASTICA	RIFIUTI ORGANICI	METALLI E ALLUMINIO	RIFIUTI ORGANICI	PLASTICA
CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE
VETRO SCURO	VETRO CHIARO <i>1° martedì del mese</i>		VETRO SCURO	CARTA E CARTONE	SECCO NON RICICLABILE

n.b.: Nel periodo aprile-settembre la raccolta del vetro scuro avverrà il lunedì, giovedì, venerdì e sabato, e la raccolta dell'umido dal lunedì al venerdì.

Compostaggio domestico

Il Gestore ha attivato un servizio di trasformazione della frazione organica domestica in compost (concime organico) presso utenze domestiche in possesso di una quantità sufficiente di aree scoperte. Ciò si realizza tramite una compostiera domestica affidata alle utenze in comodato d'uso gratuito. Al fine di promuovere la pratica del compostaggio domestico, la Universal Service provvederà a strutturare una mirata campagna informativa e un sistema di controllo sulle modalità di compostaggio praticate dalle utenze con i relativi risultati. La compostiera può essere richiesta tramite la compilazione di un modulo pubblicato sul sito web del Comune, sul sito web del gestore (www.ecocellino.it) o disponibile all'Ecosportello aperto presso l'ex Municipio in piazza Aldo Moro e l'ufficio tecnico del Comune.





I conferimenti non conformi (ad esempio inserimento rifiuti non previsti per il giorno di raccolta, mancato utilizzo del contenitore, utilizzo di sacchetti non compostabili per il conferimento della frazione organica, ...) provocheranno anche il mancato svuotamento del contenitore. L'operatore segnalerà le non conformità lievi con bollino **GIALLO** e il mancato ritiro con l'apposizione sul contenitore del bollino **ROSSO** indicante le motivazioni del mancato svuotamento. Sarà cura dell'utente rimuovere la non conformità segnalata ed esporre i rifiuti alla successiva raccolta utile.

3.2 Raccolte domiciliari su richiesta

*Servizio di raccolta domiciliare su chiamata degli **INGOMBRANTI e BENI DUREVOLI***

È attivo il servizio settimanale di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti e beni durevoli per le sole utenze domestiche. Per prenotare il ritiro è sufficiente chiamare al **numero verde 800 588 216**. Il ritiro verrà programmato dalla ditta sulla base delle prenotazioni nella giornata di **giovedì**. Esclusivamente per le **categorie sociali più deboli**, quali, anziani e portatori di handicap il servizio sarà svolto direttamente al piano dell'utente.

*Servizio di raccolta domiciliare su chiamata di **SFALCI E POTATURE***

È attivo il servizio settimanale di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti di sfalci e potature per le sole utenze domestiche. Per prenotare il ritiro è sufficiente chiamare il **numero verde 800.588.216**. Il ritiro verrà programmato dalla ditta sulla base delle prenotazioni nella giornata di **lunedì**. I rifiuti dovranno essere conferiti in sacchi biodegradabili (massimo 3 sacchi) o avvolti in fascine in quantitativo non superiore a 20 kg.

*Servizio di raccolta domiciliare su chiamata dei **RAEE**:*

È attivo il servizio settimanale di ritiro gratuito a domicilio dei RAEE per le sole utenze domestiche. Per prenotare il ritiro è sufficiente chiamare il **numero verde 800.588.216**. Il ritiro verrà programmato dalla ditta sulla base delle prenota-



zioni nella giornata di lunedì. Esclusivamente per le **categorie sociali più deboli**, quali, anziani e portatori di handicap il servizio sarà svolto direttamente al piano dell'utente.

3.3 Servizio di spazzamento manuale e meccanizzato

Il Gestore provvede alla pulizia del suolo pubblico sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici. Il Gestore si impegna a tenere costantemente aggiornate le caratteristiche e le frequenze delle prestazioni dandone informazione agli utenti tramite il numero verde a disposizione degli stessi. Le tempistiche e le aree interessate allo spazzamento sono indicate sul sito www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®.

3.3.1 Spazzamento manuale

lo spazzamento manuale è eseguito nel centro storico ed aree limitrofe e vie di maggiore affluenza con frequenza di 6 giorni a settimana, escluso la domenica e comprende lo svuotamento dei cestini gettacarte, il loro lavaggio e la sostituzione dei sacchetti, la raccolta differenziata di qualsiasi rifiuto e detrito, fino alle piccole dimensioni, prodotti dagli Utenti o dagli agenti naturali: cartacee, terriccio, foglie, siringhe, escrementi di animali etc. N.B.: per vedere le aree interessate allo spazzamento manuale controlla le planimetrie sul sito www.ecocellino.it e sull'App Riciclarlo®.

3.3.2 Spazzamento meccanizzato

Il servizio di spazzamento meccanizzato prevede l'impiego di una spazzatrice meccanica e un operatore a terra, dotato di scopa o soffiatore a spalla che supporta l'azione della spazzatrice nei punti difficilmente raggiungibili.

Il servizio è eseguito a rotazione con una frequenza di 4 giorni su 7, nelle giornate di lunedì, mercoledì, giovedì e sabato.

N.B. per vedere la rotazione delle zone di spazzamento controlla le planimetrie sul sito [ecocellino.it](http://www.ecocellino.it) e sull'App Riciclarlo®.

3.4 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico, riguarda le vie principali più soggette a transito dei mezzi o pedoni, le piazze e le aree di maggiore affluenza, sono interessate da un servizio di lavaggio e disinfezione.

Il lavaggio del basolato del centro cittadino è effettuato tutto l'anno con frequenza mensile.

Nel periodo estivo (giugno/settembre) sono effettuati 24 interventi di lavaggio delle strade dell'area urbana secondo itinerari concordati con l'Amministrazione

Comunale.

3.5 Altri Servizi

Centro Comunale di Raccolta rifiuti (in attesa di prossima attivazione)

Il Centro Comunale di Raccolta è una struttura attrezzata per il deposito temporaneo e l'avvio al recupero di alcuni rifiuti conferiti in via differenziata da parte di privati cittadini e utenze commerciali. Al momento è in fase di attivazione e sarà premura del Gestore e dell'A.C. comunicarne l'apertura e le relative modalità di fruizione da parte dell'utenza.

Servizio di raccolta di RIFIUTI TESSILI SANITARI (pannolini e pannoloni)

Gli utenti che hanno nel proprio nucleo familiare persone disabili, anziani o neonati, a integrazione della frequenza ordinaria, possono richiedere il servizio gratuito e in aggiunta alla raccolta del secco non riciclabile porta a porta. Per usufruire del servizio è richiesta la compilazione di un modulo pubblicato sul sito web del comune, sul sito web del gestore (www.ecocellino.it) o disponibile all'Eco Sportello aperto presso l'ex Municipio in piazza Aldo Moro o presso l'ufficio tecnico del Comune.

Attenzione: il conferimento dei rifiuti deve avvenire utilizzando l'apposita pattumella fucsia con coperchio fornita alle utenze domestiche. La raccolta avviene nei gironi: martedì, giovedì e sabato. La pattumella fucsia va restituita al cessare dei requisiti del servizio.

*Raccolta **FARMACI SCADUTI, PILE, BATTERIE E CONTENITORI VUOTI T/F (RUP)***

Il Gestore assicura un servizio di raccolta dei rifiuti urbani pericolosi attraverso le seguenti modalità:

- farmaci scaduti, rifiuti tossici/infiammabili (T/F) e pile esaurite tramite specifici e distinti contenitori dislocati nel centro abitato rispettivamente presso farmacie, ferramenta, tabaccherie, cartolerie, ecc.

I punti di raccolta sono consultabili sul sito www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®.

*Raccolta mensile e trasporto di **OLII e GRASSI VEGETALI***

La raccolta dell'olio vegetale esausto è effettuata mediante servizio di raccolta in appositi contenitori stradali posizionati nel centro abitato (consulta la mappa aggiornata sul sito www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®).



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclarario

SCARICA GRATIS



*Servizio di raccolta settimanale piccoli **RAEE***

Il gestore effettuerà la raccolta mediante contenitori stradali dei piccoli rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). I punti di raccolta sono consultabili sul sito www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®.

*Servizio di raccolta settimanale **TONER***

Il gestore effettuerà la raccolta mediante contenitori stradali dei TONER esausti. I punti di raccolta sono consultabili sul sito www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®.

*Servizio di raccolta **abiti dismessi e tessili***

Il Gestore effettua la raccolta stradale degli indumenti usati. Il posizionamento dei contenitori è visibile su www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®.

Sgombero neve

In caso di nevicate, tutto il personale addetto allo spazzamento stradale è messo a disposizione per la spalatura e lo sgombero della neve dalle strade. La Universal Service impiega mezzi spargisale e utilizza delle soluzioni criodratriche per liberare le strade dalla neve.

Diserbo stradale

La Universal Service effettua interventi mirati, per un monte annuo di 360 ore, di diserbo lungo le strade/aree concordate preventivamente con l'A.C. nel centro abitato e in particolare nella zona industriale (sfalcio di erbe infestanti nascenti lungo i marciapiedi, aiuole pubbliche, fossette degli alberi, zanelle delle strade, ecc.).

Raccolta rifiuti e pulizia dell'area mercatale

Per la raccolta dei rifiuti mercatali è attivo un sistema di raccolta differenziata separata, ad opera dei bancarellisti, delle seguenti frazioni di rifiuto prodotte durante tale attività di vendita:

- organico
- vetro scuro
- vetro chiaro
- alluminio e metalli
- plastica

- carta e cartone
- cartone
- secco non riciclabile

La pulizia dell'area mercatale è svolta al termine della manifestazione.

Raccolta rifiuti e pulizia a seguito di feste e manifestazioni

La Universal Service effettua il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti dalle aree e vie interessate da feste e manifestazioni "pubbliche" svolte nel Comune e da questo organizzate. La pulizia viene svolta al termine della manifestazione.

Lavaggio a pressione di strade e aree pubbliche del centro urbano

Le vie principali più soggette a transito dei mezzi o pedoni, le piazze e le aree di particolare interesse sono interessate da un servizio di lavaggio e disinfezione con acqua ad alta pressione (vedi calendario pubblicato sul sito www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®). Il lavaggio del basolato del centro cittadino è effettuato previo accordo con l'A.C. per un numero complessivo di 12 interventi/anno utilizzando un mezzo lavastrade con lancia a pressione. Nel periodo estivo (giugno-settembre) sono effettuati 24 interventi di lavaggio delle strade dell'area urbana secondo itinerari concordati con l'Amministrazione Comunale.

Pulizia superfici murarie

Su indicazione dell'Amministrazione Comunale e utilizzando prodotti detergenti e disinfettanti approvati dall'ASL competente, il gestore assicura il lavaggio delle superfici di edifici pubblici e di interesse pubblico secondo un monte ore annuo pari a 72 h.

Pulizia dei pozzetti stradali e delle caditoie di proprietà comunale

Il gestore assicura n. 4 interventi/anno, secondo una programmazione concordata con l'Amministrazione Comunale, per la pulizia, il lavaggio a pressione e la disinfezione delle griglie, delle caditoie e delle bocche di lupo ricadenti in ambito urbano.

Svuotamento cestini e deiezioni canine

I cestini gettacarte e i contenitori a palo per la raccolta delle deiezioni canine sono svuotati, provvedendo alla sostituzione dei sacchetti, contestualmente alle attività di spazzamento.



Rimozione dei rifiuti abbandonati illecitamente

Il servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti solidi urbani abbandonati su aree pubbliche del territorio comunale è di norma svolto nell'ordinaria attività di erogazione del servizio (raccolta rifiuti e pulizia stradale) e quindi con continuità al fine di garantire la massima pulizia del territorio.

In aggiunta è previsto un intervento di raccolta rifiuti abbandonati con frequenza settimanale.

Raccolta siringhe abbandonate e di carcasse animali su suolo pubblico e trasporto a destinazione autorizzata

È previsto uno specifico servizio di raccolta di aghi e siringhe abbandonate in luoghi pubblici o con accesso al pubblico. La raccolta delle carogne animali di piccola e media taglia è effettuata in collaborazione con il competente Servizio Veterinario dell'ASL per un totale di n.12 interventi annui.

Raccolta e trasporto dei rifiuti cimiteriali

Il servizio di ritiro e smaltimento di rifiuti cimiteriali rivenienti da attività di esumazione ed estumulazione (resti lignei di feretro, oggetti ed elementi metallici del feretro e avanzi di indumenti, ecc.), opportunamente confezionati, è effettuato mediante la fornitura di un numero adeguato alle necessità di cartoni da 80 litri omologati secondo le disposizioni del DPR 254/03 e successivo ritiro e trasporto dei rifiuti da esumazione ed estumulazione.

Inoltre, presso il cimitero sono posizionati carrellati di colorazione diversa per la raccolta differenziata di carta e cartone, plastica, alluminio e metalli, vetro, umido e secco non riciclabile svuotati con la stessa frequenza prevista per le utenze non domestiche (vedi calendario che si allega a questa carta dei Servizi).

Lavaggio contenitori stradali e i carrellati della frazione umida e secco residuo, in dotazione alle utenze non Domestiche

I contenitori stradali ed i carrellati saranno lavati con frequenza mensile da ottobre a maggio e frequenza quindicinale da giugno a settembre.

Disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione

Il servizio, sarà svolto mediante interventi programmati di disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione delle aree ricadenti all'interno del

centro urbano, frazioni e le borgate. (vedi calendario pubblicato sul sito www.ecocellino.it o sull'App RICICLARIO®). I 6 interventi/anno di disinfezione negli edifici comunali (scuole, sedi comunali) sono concordati preventivamente con l'A.C.

SEZIONE IV - TUTELA DELL'AMBIENTE

La Universal Service si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a:

- Garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte.
- Il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti vengono eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.
- Fuori dal normale orario di servizio, il Gestore mette a disposizione, 24h su 24h, personale reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per una successiva attivazione dei servizi ove necessario.

SEZIONE V - QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per garantire la massima qualità del servizio erogato, la Universal Service si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi dotati di sistema GPS, spazzatrici, attrezzature etc..)
- Creare minor disagio possibile all'Utenza durante lo svolgimento dei servizi
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati lasciando pulite le zone di ritiro

SEZIONE VI - COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il Gestore ha adottato un proprio Codice Etico come principale strumento di responsabilità sociale e ha formato tutto il personale sui suoi contenuti affinché questo uniformi i propri comportamenti ai principi in esso contenuti.

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclario

SCARICA GRATIS



I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

SEZIONE VII - TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, la Universal Service utilizza i seguenti strumenti:

- L'Eco Sportello sito in Piazza Aldo Moro, presso l'Ex Municipio aperto il lunedì ed il sabato dalle ore 10 alle ore 12. Aperture ulteriori straordinarie saranno concordate preventivamente con l'A.C.
- Numero verde aziendale: 800.588.216, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 08 alle ore 12, esclusi i festivi. Negli orari non presidiati da operatore, sarà attiva la segreteria.
- Campagna promozionale e materiale informativo
- Sito internet: www.ecocellino.it
- App Riciclarlo
- Pagina Facebook: Insieme Per la Raccolta Differenziata- Comune di Cellino San Marco.

SEZIONE VIII - TUTELA DEL CLIENTE

La Universal Service si impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto, via e-mail o sul numero verde, entro il termine massimo di 7 giorni.



SEZIONE IX - RIMBORSI

Il cliente nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso dei seguenti casi:

SERVIZIO	STANDARD DI RIFERIMENTO	RIMBORSO	SOGETTO A ACUI FARE RICHIESTA
RITARDI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA MANUALE E MECCANIZZATA	NELLE GIORNATE INDICATE DA UNIVERSAL SERVICE SRL	2,50 EURO	UNIVERSAL SERVICE SRL
RITARDI NEL RITIRO DEI RIFIUTI DOMICILIARI SU RICHIESTA	RITIRO DI TUTTI I RIFIUTI SU RICHIESTA A DOMICILIO, NELLA GIORNATA E NEGLI ORARI INDICATI DA UNIVERSAL SERVICE SRL	2,50 EURO	UNIVERSAL SERVICE SRL
RITARDO DI RISPOSTA A RECLAMI O/E RICHIESTE PERVENUTE TRAMITE IL N. VERDE AZIENDALE, E-MAIL, FAX E POSTA ORDINARIA	RISPOSTA ENTRO 7 GIORNI	2.50 EURO	UNIVERSAL SERVICE SRL

Se l'irregolarità è riconosciuta dall'azienda, il cliente ha diritto al rimborso entro 10 (dieci) giorni, da quando l'azienda dispone del modulo del rimborso allegato a questa Carta dei Servizi.

Il modulo può essere trasmesso alla Universal Service in uno dei seguenti modi:

- posta elettronica : e-mail universalservicesnc@libero.it
- fax 099.880.70.35
- posta ordinaria

e per conoscenza al Comune di Cellino San Marco al seguente indirizzo email:

- protocollo.comune.cellinosanmarco@pec.rupar.puglia.it



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Compilando questo sondaggio ci aiuterai a migliorare i nostri servizi.

Il tuo supporto è indispensabile per noi. Compila tutti i campi, ci vorranno pochi minuti. Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere informazioni, critiche e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

1- È soddisfatto del servizio porta a porta?

Molto soddisfatto Abbastanza soddisfatto Poco soddisfatto Per niente soddisfatto

2- Come giudica la dotazione di contenitori ricevuta (volumetria)?

Ottima Buona Sufficiente Scarsa

3- Come giudica la frequenza di svuotamento dei contenitori?

Ottima Buona Sufficiente Scarsa

4- È soddisfatto degli orari di conferimento dei rifiuti (orario di esposizione dei contenitori)?

Molto soddisfatto Abbastanza soddisfatto Poco soddisfatto Per niente soddisfatto

Quale orario suggerisce e perché?

5- Ha mai utilizzato il numero verde? (per fare una segnalazione o un reclamo, fare una prenotazione di ritiro ingombranti, ecc...)

SÌ NO

6- Se sì, come ritiene siano state le informazioni ricevute?

Molto chiare Abbastanza chiare Poco chiare Per niente chiare

7- Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio? (campo libero)

8- Quale è il suo giudizio nel complesso sui servizi di igiene urbana erogati nel suo comune dalla società Universal Service Srl?

Molto soddisfatto Abbastanza soddisfatto Poco soddisfatto Per niente soddisfatto

9- Quale è il suo giudizio nel complesso sui servizi di igiene urbana erogati nel suo comune dalla società Universal Service Srl?

Molto soddisfatto Abbastanza soddisfatto Poco soddisfatto Per niente soddisfatto

10- Quale è il suo giudizio sul servizio di spazzamento delle strade nel suo complesso?

Molto soddisfatto Abbastanza soddisfatto Poco soddisfatto Per niente soddisfatto

11- Quale è il suo giudizio sulla cortesia e la professionalità degli operatori?

Molto soddisfatto Abbastanza soddisfatto Poco soddisfatto Per niente soddisfatto

12- Secondo lei per un corretto funzionamento del servizio di igiene urbana, a chi spetta il ruolo/la responsabilità più importante?

Al cittadino Al comune Alla società di gestione del servizio A tutti in egual modo
 Non so

13- Ritene che le modalità di erogazione del servizio ritiro rifiuti ingombranti rispondano alle esigenze dell'utenza?

Molto Abbastanza Poco Per niente

14- Lei è a conoscenza dell'esistenza di una carta dei servizi che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi?

SI, MA NON L'HO MAI LETTA SI, E L'HO LETTA NO

15- Lei è a conoscenza dell'esistenza di un sito internet (<http://www.ecocellino.it/>), dell'App Riciclaro, della pagina Facebook "Insieme per la differenziata" e di un numero di telefono aziendale per richiedere ogni informazione necessaria al servizio?

SI NO

TRASMETTERE A:

▪ **Universal Service Srl**

S.P. 86 Km 8,900+500 – Via per Sava
74020 – San Marzano di San Giuseppe (TA) – ITALY
Fax 099 880 7035 - Email: universalservicesnc@libero.it

▪ **Comune di Cellino San Marco**

EMAIL PEC: protocollo.comune.cellinosanmarco@pec.rupar.puglia.it

Modulo rimborso

Spett.le
Universal Service Srl
S.P. 86 Km 8,900+500 – Via per Sava
74020 - San Marzano di San Giuseppe (TA) - ITALY

e p.c. al **Comune di Cellino San Marco**
Via Napoli, 2
72020 - Cellino San Marco (BR)
Fax. 0831 619 691
Email: protocollo.comune.cellinosanmarco@pec.rupar.puglia.it

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro **10** giorni da quando **Universal Service Srl** ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'Azienda sia in possesso del presente modulo già compilato da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste.

Se l'Azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

Io sottoscritto/a Nome

Cognome

Barrare opzione scelta

• assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente

indirizzo:

• bonifico bancario: Banca (nome e sede)

IBAN

Intestatario:

• bonifico postale: Banca (nome e sede)

IBAN

Intestatario:

• pagamento allo sportello banca:

indirizzo

orari:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel.

Il richiedente ha preso visione sul sito comunale: <http://www.csm.br.it/pagine/id130-Policy-privacy> - dell'informativa ex art13 Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta di informazione.

Data

Firma

Data

Firma

La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata via fax al seguente recapito:

Universal Service Srl

S.P. 86 Km 8,900+500 – Via per Sava - 74020 - San Marzano di San Giuseppe (TA) - ITALY
Fax 099 880 7035 - Email: universalservicesnc@libero.it

Comune di Cellino San Marco

Via Napoli, 2 - Cellino San Marco (BR) - Tel. 0831.615221 - Fax. 0831.619691 - Email: protocollo.comune.cellinosanmarco@pec.rupar.puglia.it

Il richiedente ha preso visione sul sito comunale: <http://www.csm.br.it/pagine/id130-Policy-privacy> - dell'informativa ex art13 Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta di informazione.



SERVIZIO DI IGIENE URBANA

MODULO SEGNALAZIONI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI

TIPO DI RICHIESTA

Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare

Segnalazione

Reclamo

Richiesta di informazioni

ARGOMENTO

Indicare l'argomento

Servizi ambientali

SERVIZIO

Igiene urbana e raccolte differenziate

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE / CONTRIBUENTE

Nome e Cognome / Azienda

Indirizzo

Comune Provincia CAP

Codice Cliente

MODALITÀ DI RISPOSTA

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura).

Fax (inserire numero).

E-mail (inserire indirizzo)

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA *(scrivere in stampatello)*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Allegati SI n° NO

Data richiesta Firma

Grazie per la sua collaborazione. Il Comune si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio.

In particolare, in caso di reclamo, sarà nostra cura inviarLe una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti.

La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata via fax al seguente recapito:

■ Universal Service Srl

S.P. 86 Km 8,900+500 - Via per Sava - 74020 - San Marzano di San Giuseppe (TA) - ITALY - Fax 099 880 7035 - Email: universalservicesnc@libero.it

■ Comune di Cellino San Marco

Via Napoli, 2 - Cellino San Marco (BR) - Tel. 0831.615221 - Fax. 0831.619691 - Email: protocollo.comune.cellinosanmarco@pec.rupar.puglia.it

Il richiedente ha preso visione sul sito comunale: <http://www.csm.br.it/pagine/id130-Policy-privacy> - dell'informativa ex art 13 Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta di informazione

Contatti

Universal Service Srl

S.P. 86 Km 8,900+500 – Via per Sava
74020 – San Marzano di San Giuseppe (TA) – ITALY
Email: universalservicesnc@libero.it
Fax 099 880 7035

Comune di Cellino San Marco

Via Napoli, 2
Cellino San Marco (BR)
Tel. 0831 615 221 - Fax 0831 619 691
PEC: protocollo.comune.cellinosanmarco@pec.rupar.puglia.it

Stampato su carta ecologica.



Visita il sito
www.ecocellino.it



SEGUICI SU FACEBOOK



Riciclarío



SCARICA GRATIS

